



جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم: علم الاجتماع

العنوان:

علاقة أخلاقيات المهنة بفعالية التنظيم الإداري

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية -محمد الصديق بن يحيى جيجل-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

تحت إشراف:

د/ لمزري جميلة

من إعداد الطالبتين:

➤ بزنيار وهيبة

➤ بلحيمر هاجر

لجنة المناقشة:

| | | |
|--------------|----------------------|--------------|
| رئيسا | استاذ التعليم العالي | سرار شفيقة |
| مشرفا ومقررا | استاذ التعليم العالي | لمزري جميلة |
| مناقشا | استاذ التعليم العالي | ميلاط صبرينة |

السنة الجامعية: 2019/2018

شكر و عرفان

الحمد لله على كل نعمة أنعمها علينا

نتقدم بالشكر الجزيل والإحترام والتقدير للدكتورة "لمزري جميلة" لقبولها الإشراف

على هذا العمل العلمي المتواضع بكل مودة واحترام، وعلى النصائح والتوجيهات

التي استفدنا منها لإتمام هذا البحث.

كما نوجه كل الشكر والتقدير

لأعضاء هيئة تحكيم الإستمارة الذين قدموا نصائحهم و توجيهاتهم.

وكما نقدم خالص الشكر والتقدير لكافة عمال إدارة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد

الصديق بن يحي-جيجل- خاصة الأستاذ "سمر محمد" الذي لم يبخل علينا في تقديم الدعم

والمساندة طوال فترة الدراسة الميدانية.

وفي الأخير نتقدم بالشكر إلى كل من قدم لنا يد العون والمساعدة لإتمام هذا البحث سواء

من قريب أو من بعيد،

وإلى كل زملاء قسم علم اجتماع دفعة التخرج 2018/2019.

قائمة

المحتويات

شكر وتقدير

قائمة المحتويات

فهرس الأشكال

فهرس الجداول

مقدمة.....أ-ج

الجانب النظري

الفصل الأول: موضوع الدراسة

مقدمة الفصل

اولاً: إشكالية الدراسة.....16

ثانياً: مبررات إختيار الموضوع.....19

ثالثاً: أهداف الدراسة.....19

رابعاً: أهمية الدراسة.....20

خامساً: تحديد المفاهيم.....20

سادساً: الدراسات السابقة.....29

خلاصة الفصل.....30

مراجع الفصل.....31

الفصل الثاني: المقاربات النظرية لموضوع الدراسة

| | |
|---------|--|
| 36..... | مقدمة الفصل |
| 37..... | أولاً: النظريات الكلاسيكية (1880-1930)..... |
| 38..... | 1- نظرية الإدارة العلمية..... |
| 40..... | 2- النظرية البيروقراطية..... |
| 43..... | 3- نظرية التقسيم الإداري..... |
| 45..... | ثانياً: النظريات النيو كلاسيكية (1930-1960)..... |
| 46..... | 1- حركة العلاقات الإنسانية..... |
| 49..... | 2- نظرية الفلسفة الإدارية..... |
| 50..... | 3- نظرية العاملين..... |
| 52..... | ثالثاً: النظريات الحديثة منذ 1960..... |
| 52..... | 1- نظرية النظم..... |
| 54..... | 2- نظرية اتخاذ القرارات..... |
| 56..... | 3- نظرية Z..... |
| 59..... | خلاصة الفصل |
| 60..... | مراجع الفصل |

الفصل الثالث: أخلاقيات المهنة

| | |
|---------|-----------------------------------|
| 63..... | مقدمة الفصل |
| 64..... | أولاً: ماهية أخلاقيات المهنة..... |
| 64..... | 1- أهمية أخلاقيات المهنة..... |

| | |
|---------|---|
| 65..... | 2- أهداف اخلاقيات المهنة..... |
| 66..... | 3- مبادئ أخلاقيات المهنة..... |
| 69..... | 4- مصادر أخلاقيات المهنة..... |
| 72..... | 5- دور أخلاقيات المهنة في الحياة التنظيمية..... |
| 75..... | ثانيا: أخلاقيات المهنة من منظور سوسيولوجي..... |
| 75..... | 1- العوامل المؤثرة في أخلاقيات المهنة..... |
| 78..... | 2- وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة..... |
| 80..... | 3- صعوبات تطبيق أخلاقيات المهنة..... |
| 81..... | 4- أسباب تراجع أخلاقيات المهنة..... |
| 83..... | 5- النظرة الإسلامية لأخلاقيات المهنة..... |
| 94..... | خلاصة الفصل..... |
| 95..... | مراجع الفصل..... |

الفصل الرابع: فعالية التنظيم الإداري

| | |
|----------|--|
| 97..... | مقدمة الفصل..... |
| 98..... | أولا: ماهية الفعالية التنظيمية..... |
| 98..... | 1- أهمية الفعالية التنظيمية..... |
| 99..... | 2- خصائص الفعالية التنظيمية..... |
| 100..... | 3- مؤشرات قياس الفعالية التنظيمية..... |
| 103..... | 4- عناصر الفعالية التنظيمية..... |

| | |
|---|--|
| 105..... | 5- العوامل المؤثرة على الفعالية التنظيمية..... |
| 106..... | 6- صعوبات قياس الفعالية التنظيمية..... |
| 107..... | ثانيا: ماهية التنظيم الإداري..... |
| 107..... | 1- أهمية التنظيم الإداري..... |
| 108..... | 2- أهداف التنظيم الإداري..... |
| 109..... | 3- مبادئ التنظيم الإداري..... |
| 112..... | 4- أنواع التنظيم الإداري..... |
| 114..... | 5- عناصر التنظيم الإداري..... |
| 115..... | ثالثا: واقع الفعالية التنظيمية وسبل تحقيقها في المؤسسات الجزائرية..... |
| 115..... | 1- واقع الفعالية التنظيمية في المؤسسات الجزائرية..... |
| 116..... | 2- سبل تحقيق الفعالية التنظيمية..... |
| 124..... | خلاصة الفصل..... |
| 125..... | مراجع الفصل..... |
| الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة | |
| 129..... | مقدمة الفصل..... |
| 129..... | أولا: مجالات الدراسة..... |
| 133..... | ثانيا: مجتمع الدراسة..... |
| 133..... | ثالثا: عينة الدراسة..... |
| 134..... | رابعا: المنهج المستخدم..... |
| 135..... | خامسا: أدوات جمع البيانات..... |

| | |
|----------|---|
| 139..... | سادسا: اساليب المعالجة السوسبيولوجية..... |
| 141..... | خلاصة الفصل..... |
| 142..... | مراجع الفصل..... |

الفصل السادس: عرض وتفسير وتحليل البيانات

| | |
|----------|--|
| 144..... | مقدمة الفصل..... |
| 145..... | أولا: عرض ، تحليل و تفسير البيانات..... |
| 171..... | ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات..... |
| 175..... | ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة..... |
| 176..... | رابعا: مناقشة النتائج في ضوء المقاربات النظرية..... |
| 177..... | خامسا: مناقشة النتائج العامة للدراسة..... |
| 179..... | سادسا: القضايا التي أثارها الدراسة..... |
| 180..... | خلاصة الفصل..... |
| د..... | خاتمة..... |

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

ملخص الدراسة

باللغة العربية

باللغة الفرنسية

فهرس الأشكال

والجداول

فهرس الأشكال:

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|--------|---------------------------|-------|
| 56 | الإطار العام لمفهوم النظم | 01 |
| 60 | توضيح لنظرية Z | 02 |

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|--------|---|-------|
| 158 | جنس المبحوثين | 01 |
| 159 | سن المبحوثين | 02 |
| 160 | المستوى التعليمي للمبحوثين | 03 |
| 161 | الحالة الاجتماعية للمبحوثين | 04 |
| 162 | الاقدمية في العمل | 05 |
| 163 | طبيعة عقد العمل | 06 |
| 164 | الهدف من الوظيفة | 07 |
| 165 | الالتحاق بالعمل في الوقت الرسمي | 08 |
| 166 | استخدام العطل المرضية | 09 |
| 167 | مغادرة مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل | 10 |
| 168 | القيام بكل الواجبات | 11 |
| 169 | القيام بواجبات اضافية | 12 |
| 170 | استغلال اوقات العمل للقيام بأعمال اخرى | 13 |
| 171 | انتهاء الوقت الرسمي للعمل دون انتهاء المهام | 14 |
| 172 | استدراك المهام المتأخرة | 15 |
| 173 | رفض انجاز ما وتكليف احد الزملاء | 16 |
| 174 | تقديم الدعم والمساندة لزملاء العمل | 17 |
| 175 | كيفية انجاز المهام الموكلة | 18 |
| 176 | الاستعانة بأحد الزملاء من اجل انتهاء عمل معين | 19 |
| 177 | المحافظة على وسائل العمل | 20 |
| 178 | استخدام وسائل العمل لأغراض شخصية | 21 |
| 179 | ضياع ملف احد المواطنين | 22 |
| 180 | تقديم خدمة لشخص في مقابل ما | 23 |

| | | |
|-----|---|----|
| 180 | التحدث عن العمل خارج مكان العمل | 24 |
| 181 | الحرص على عدم كشف التقارير والتعليمات السرية | 25 |
| 182 | اطلاع العمال على اخبار لا تهمهم | 26 |
| 183 | الشعور بالندم اثناء التقصير في العمل | 27 |
| 183 | الحرص على تحسين صورة المؤسسة | 28 |
| 185 | العلاقة بين الالتحاق بالعمل في الوقت الرسمي القيام بكل الواجبات | 29 |
| 187 | العلاقة بين كشف التقارير وتحسين صورة المؤسسة | 30 |

مقدمة

تمتاز التنظيمات في عصرنا الحالي بالتطور والتعقيد نتيجة التحولات والتغيرات الاقتصادية والتي انعكست بدورها على الحياة الإجتماعية، حيث أصبحت التنظيمات تمتاز بكبر حجمها وتعقد هياكلها، مما أدى ذلك إلى زيادة اهتمام العديد من المفكرين والباحثين، فتعددت تنوعت الدراسات التي تناولتها، فقد احتلت التنظيمات جزءا كبيرا من الحياة نظرا لما تقدمه من متطلبات وإشباع لحاجيات المجتمع المتنوعة، وأصبح من الصعب التخلي عنها، وتعد الإدارة المركز الأساسي للتنظيم، ذلك من خلال قيامها بمختلف العمليات والأنشطة التنظيمية من توجيهه، تخطيطه، تنسيق ورقابه، وذلك من أجل تحقيق الفعالية التنظيمية والتي تطمح كل مؤسسة لتحقيقها.

ونظرا لظهور بعض المظاهر السلبية داخل المؤسسات والتجاوزات الأخلاقية كالرشوة، المحسوبية والحصول على أعمال بطرق غير شرعية، كما أصبحت المؤسسات تولي اهمية كبيرة بالجانب المادي على حساب الجانب الأخلاقي، وطموحها إلى تحقيق أكبر قدر من أرباح.

ولهذا فقد أصبح من الضروري على المؤسسات ترسيخ المبادئ الأخلاقية لدى العمال، وهذا من أجل ضبط السلوك المهني لديهم وتجنب حدوث الصراعات داخل بيئة العمل، والذي يؤدي إلى تحقيق فعالية التنظيم الإداري، وذلك من خلال تحقيق أهدافها المسطرة.

ومن هذا المنطلق فإن هذه الدراسة جاءت لتطرح اشكالية من خلال التساؤل عن العلاقة بين أخلاقيات المهنة وفعالية التنظيم الإداري، وقد قسمت هذه الدراسة إلى جانبين:

الجانب الأول نظري ويتكون من أربع فصول:

الفصل الأول: تحت عنوان موضوع الدراسة، حيث تم فيه طرح إشكالية الدراسة، مبررات اختيار الموضوع، توضيح أهداف الدراسة وأهميتها مع تحديد مفاهيم الدراسة الأساسية، وذات الصلة وكذلك الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: وتم فيه التطرق إلى الخلفية النظرية من خلال عرض المقاربات النظرية لموضوع الدراسة، والتمثلة في:

النظريات الكلاسيكية وتتمثل في: نظرية الإدارة العلمية، نظرية التقسيم الإداري والنظرية البيروقراطية.

النظريات النيوكلاسيكية وتتمثل في: نظرية العلاقات الإنسانية، نظرية الفلسفة الإدارية ونظرية العاملين.

النظريات الحديثة والتمثلة في: نظرية النظم، نظرية اتخاذ القرارات ونظرية وليام أوشي.

الفصل الثالث: خاص بمتغير أخلاقيات المهنة، حيث تناولنا فيه ماهية أخلاقيات المهنة أهميتها أهدافها، وسائل ترسيخها والعوامل المؤثرة فيها، والنظرة الإسلامية لهذه الأخلاقيات.

أما فيما يخص **الفصل الرابع** فكان تحت عنوان فعالية التنظيم الإداري، قد تطرقنا فيه إلى ماهية الفعالية التنظيمية وواقعها في المؤسسات الجزائرية، العوامل المؤثرة على الفعالية التنظيمية وكذلك صعوبات قياسها، إلى جانب ماهية التنظيم الإداري.

الفصل الخامس: حيث يتعلق هذا الفصل بالإجراءات المنهجية للدراسة، حيث قمنا بتحديد مجالات الدراسة، تحديد المنهج المتبع، كذلك أدوات جمع البيانات والتمثلة في الملاحظة، الإستمارة والمقابلة والوثائق والسجلات، بالإضافة إلى أساليب التحليل.

الفصل السادس: وفيه تم عرض، تفسير وتحليل البيانات بعد تفرغها في جداول إحصائية مرتبة حسب أسئلة الإستمارة، وتقديم قراءة سوسولوجية لهذه الجداول بهدف التأكد من صدق الفرضيات والإجابة عن إشكالية الدراسة، كما قمنا بمناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة وذلك في ضوء فرضيات الدراسة، وفي ضوء الدراسات السابقة وكذلك تحديد موقع الدراسة في ضوء البناء النظري مع ذكر النتائج العامة للدراسة، مع إبراز القضايا التي أثارته الدراسة.

وفي الأخير أنهينا هذا البحث بخاتمة تليها قائمة المراجع والملاحق، ليتم في الأخير عرض ملخص الدراسة بالغة العربية والأجنبية.

الجانب النظري

للدراسة

الفصل الأول: موضوع الدراسة

مقدمة الفصل

أولاً: إشكالية الدراسة.

ثانياً: مبررات إختيار موضوع الدراسة.

ثالثاً: أهداف الدراسة.

رابعاً: أهمية الدراسة.

خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة.

سادساً: الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل.

أولاً: إشكالية الدراسة

تلعب المؤسسة دور كبير ومهم في تحقيق التقدم والتطور للمجتمعات وفي شتى المجالات سواء صحيا أو اقتصاديا أو ثقافيا ونظرا لتعدد الحياة الانسانية بمختلف جوانبها والتطورات الحاصلة التي أفرزتها العديد من العوامل المتمثلة في التقدم التكنولوجي والتحول إلى إقتصاد المعرفة وظهور ما يعرف بالعلومة أدى ذلك إلى تعقد النشاط في المؤسسات وتعقد أدوارها، وزيادة أعبائها مما تطلب منها أن تكون أكثر ديناميكية ومرونة، وذلك من خلال القدرة على التكيف مع هذه التغيرات الحاصلة من أجل ضمان استمرارها.

وعلى هذا الأساس أصبحت الإدارة في حاجة ماسة إلى تسيير فعال للمؤسسة يجعلها أكثر قدرة على المنافسة وتحقيق أهدافها، مما حتم عليها إعادة النظر في أساليب الممارسة التنظيمية، وذلك لتحقيق الفعالية التنظيمية التي تعتبر معيار أساسي للحكم على مدى تحقيق هذه المؤسسة لأهدافها، ومدى مواكبتها للتغيرات المرتبطة بالمحيط الداخلي والخارجي، ونجد أن الفعالية تختلف من مؤسسة لأخرى وذلك حسب طبيعة النشاط والأهداف المسطرة كما تلعب المؤسسة الفعالة دور مهما في تقدم المجتمع ومواجهة التحديات التي تعترضها بالإعتماد على الإمكانيات والموارد المتاحة.

ولتحقيق الفعالية التنظيمية للمؤسسة لابد أن تكون الإدارة قادرة على ممارسة الوظائف المرتبطة بها، فنجاح المؤسسة مرتبط بالأنشطة التي تقوم بها الإدارة مثل: التخطيط التنظيم وإختيار أفضل العناصر الملائمة لتحقيق النتائج المقررة والاستغلال الامثل لتلك العناصر، لينعكس ذلك على أداء العمال وبالتالي تحقيق الجودة والفعالية.

تلعب الأخلاقيات المهنية دور هام في المؤسسة، إذ تعد من أهم الجوانب التي يجب التركيز عليها من قبل المدراء إذ تقوم بتوجيه وضبط سلوك العمال داخل المؤسسة، كما تعتبر أداة لحل الخلافات

واتخاذ القرارات المناسبة، فلا يمكن أن يكون هناك تنظيم دون وجود مجموعة من القيم والمعايير والمبادئ المرتبطة بأعضاء هذا التنظيم، والتي تكون تقوم بتحديد كيفية أداء العمل وبالتالي لا يمكن أن تكون هناك مهنة خارجة عن نطاق الالتزام بالمهام والواجبات المكونة لها، إلى جانب إحترام أوقات العمل الرسمية والأمانة والمسؤولية، إطاعة الأوامر الرئيسية والإلتقان في العمل والصدق والتواضع، النزاهة والشفافية فالتنظيم يعمل في بيئة حية وديناميكية مما يحتم عليه التفاعل معها والأخذ بعين الاعتبار قيم هذه البيئة في اتخاذ القرارات.

وما يلاحظ في الواقع التنظيمي الجزائري أن هناك بعض المؤسسات تصارع من أجل البقاء والاستمرار، من خلال التركيز على الربح دون مراعاة النظام القيمي والأخلاقي للمهنة.

فالتزام العمال بأخلاقيات المهنة يساهم في الرفع من فعالية التنظيم الإداري للمؤسسة، وبالتالي تتمحور معالم إشكاليتنا حول علاقة أخلاقيات المهنة بفعالية التنظيم الإداري للمؤسسة الجزائرية.

ومن خلال القراءات الأولية والدراسات الاستطلاعية نقوم بطرح التساؤل التالي: هل توجد علاقة بين أخلاقيات المهنة وفعالية التنظيم الإداري للمؤسسة الجزائرية.

ويندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في:

-هل يساهم الإنضباط في سرعة تقديم الخدمة؟

-هل تساهم الأمانة المهنية في تحسين صورة المؤسسة؟

وتتمثل فرضية الدراسة في:

1- الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة بين أخلاقيات المهنة وفعالية التنظيم الإداري للمؤسسة الجزائرية.

وتتدرج تحت هذه الفرضية الفرضيتين الفرعيتين التاليتين:

أ- يساهم الإنضباط في العمل في سرعة تقديم الخدمة.

ب- تساهم الأمانة المهنية في تحسين صورة المؤسسة.

ثانيا: مبررات إختيار الموضوع

أ- المبررات الذاتية:

- الرغبة الشخصية في دراسة الموضوع.
- الفضول العلمي بمعرفة أبعاد وجوانب الموضوع.
- ارتباط الموضوع بمجال دراستنا وطبيعة تخصصنا .
- معرفة مدى تطبيق أخلاقيات المهنة بالمؤسسات الجزائرية .
- تطوير معارفنا حول هذا الموضوع.

ب- المبررات الموضوعية:

- قابلية الموضوع للدراسة والبحث وإمكانية النزول إلى الميدان، وتحقيق أهداف الدراسة.
- التحقق من فرضيات الدراسة.
- أهمية الموضوع خاصة مع التحولات الاجتماعية التي تشهدها المؤسسات الجزائرية
- معرفة مدى مساهمة أخلاقيات المهنة في تحقيق الفعالية التنظيمية للمؤسسة.
- أهمية الموضوع خاصة في انتمائه للعلوم الاجتماعية عموما وإلى علم الاجتماع التنظيم والعمل خاصة

ثالثا: أهداف الدراسة

- معرفة العلاقة الموجودة بين أخلاقيات المهنة وفعالية التنظيم الإداري للمؤسسة الجزائرية.
- معرفة مدى التزام العمال بأخلاقيات المهنة.

- التعرف على مستوى الفعالية التنظيمية في المؤسسة موضوع الدراسة.

- تشخيص واقع أخلاقيات المهنة في المؤسسة الجزائرية.

رابعاً: أهمية الدراسة

تكن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- المساعدة في إعطاء صورة توضح المستوى العام للفعالية التنظيمية في المؤسسة موضوع الدراسة.

- تسهم هذه الدراسة في نشر أخلاقيات العمل لدى العمال وتنمي الوعي لديهم بأهميتها.

- أهمية أخلاقيات المهنة بالمؤسسات خاصة في وقتنا الحالي الذي يتميز بكثير من التغيرات والتحولت التي تؤثر على المؤسسات بصفة عامة والعمال بصفة خاصة.

خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة

تعتبر أهم خطوة في البحث السوسولوجي في عملية ضبط وتحديد المفاهيم إذ تعتبر خلفية ينطلق منها الباحث لتوحيد جهوده وجمع معلوماته التي تخدم الموضوع، فمن من خلال تحديد المفاهيم ينتقل الباحث ببحثه من المجرد إلى الملموس حيث يعرف المفهوم بأنه:

فكرة أو تمثيل للعنصر المشترك الذي بواسطته التمييز بين المجموعات أو التصنيفات أو هو أي

تصور عقلي عام أو مجرد (دليو، ف، سنة 2001، ص 53)⁽¹⁾

وتتضمن هذه الدراسة مجموعة من المفاهيم الرئيسية في أخلاقيات المهنة، الفعالية التنظيمية،

التنظيم الإداري والالتزام.

1- الأخلاق:

أ- لغة:

الخلق في اللغة السجية والمروءة والطبع والدين (شوقي، سنة 2009، ص 283)

تعرف الأخلاق في قاموس Webster على أنها كل ما يتعلق بالخلق والسلوك من وجهة نظر الخطأ

والصواب (عودة، وآخرون سنة 2015، ص 09)

ب- اصطلاحاً:

مجموعة القيم والمعايير التي يعتمدها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد أو ما هو سيء وبين ما هو صواب وما هو خاطئ، فهي إذن مفهوم الخطأ والصواب في السلوك " (نجم، سنة 2006، ص 16)

كما نجد أن هناك العديد من العلماء الذين تناولوا الأخلاق بتعريفات كثيرة نذكر منها:

تعريف ابن مسكويه: فقد عرف الأخلاق بأنها حال للنفس داعية لها إلى أفعالها من غير فكر ولا رؤية، وهذه الحال تنقسم إلى قسمين: منها ما يكون طبيعياً من أصل المزاج، كالإنسان الذي يحركه أدنى شيء نحو الغضب ويهيج من أقل سبب وكالإنسان الذي يجن من أيسر شيء كالذي يفرغ من أدنى صوت يطرق سمعه أو يرتاح من خبر يسمعه وكالذي يضحك ضحكا مفرطاً من أي شيء يعجبه، وكالذي يغتم ويحزن من أيسر شيء يناله، ومنها ما يكون مستقفاً بالعادة والتدريب وربما كان مبدؤه الفكر، ثم يستمر عليه أولاً فأولاً حتى يصير ملكة وخلق (السكرانة، سنة 2009، ص 19).

كما يرى مجاهد الهلالي الأخلاق بأنها الأساس أو الركيزة الأولى التي يقام عليها بنیان مهنة العاملين في المؤسسات، وأن القواعد والقوانين الخاصة بالأخلاق المهنية تسهم إسهاماً كبيراً في توليد

الكرامة المهنية وممارسة الواجبات وفقا لمبادئ وقواعد مقننة ومنفق عليها من قبل. (فتحي، سنة 2014، ص 15).

ومن ناحية أخرى فإن كلمة الأخلاق تعني مجموعة معايير أو مستويات السلوك يجمع مجتمع على أنها مقبولة وبالتالي فإن أي تصرف من الفرد أو جماعة خارج نطاق هذه المعايير يعتر تصرف غير أخلاقي. (كسنة، سنة 2009، ص 147)

2- المهنة:

أ- لغة:

العمل والحزق في العمل، ج مهن. (مومني، سنة 2008، ص 598)

جمع مهن: ما يزاوله المرء من عمل ويستمد منه أسباب عيشه (مجانى الطلاب، سنة 2001، ص 931)

ب- اصطلاحا:

مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية. (السكرانة، مرجع سابق، ص 27).

المواقع التي يشغلها العاملون خلال حياتهم العمية (عباس، سنة 2002، ص 208)

وتعرف المهنة بأنها: عبارة عن وظيفة يشغلها الفرد في أي مجال غير الأعمال اليدوية التي لا يقع في ما يسمى بالحرفة، وأن هذه الوظيفة هي وظيفة خدمات في مجال معين. (رشيدي، سنة 2013، ص 63)

كما تعرف بأنها: الوظيفة التي يسعى الفرد الوصول إليها، وتعد وسيلة لكسب العيش واستقرار الحياة، وهي تتطلب علما وتدريب يتصل بالمهام والمهارات المحددة التي يتطلبها أداء العمل، كما

تتطلب خبرة فنية متخصصة تتأتي لصاحبها من خلال التعلم والتعليم والتدريب. (ابو شيعرة، سنة 2008، ص 26)

3- أخلاقيات المهنة:

مجموعة من المبادئ والمعايير التي تعد مرجعا للسلوك المطبقي، لأفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائه إيجابيا أو سلبا.

وهي المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا لسلوك أفراد المهنة المستحب والتي يتعهدون بالتزامها ومراعاتها وعدم الخروج على أحكامها. (الزناتي، سنة 2014، ص 14)

وقد عرفها العديد من الباحثين نذكر من بينهم:

عرفها سعيد الغامدي: على أنها مجموعة القيم والنظم المحققة للمعايير الإيجابية العليا المطلوبة في أداء الأعمال الوظيفية المتخصصة وفي أساليب التعامل داخل بيئة العمل ومع المستخدمين، وفي المحافظة لى صحة الإنسان وسلامة البيئة. (الغالي، سنة 2013، ص 110)

عرفها أحمد شفيق السكرى على أنها: مجموعة المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا لسلوك أفراد المهنة والتي يتعهد أفراد المهنة بالتزامها. (سليمان، سنة 2010، ص 184)

بعد عرض كل هذه التعريفات الخاصة بالأخلاق والمهنة يمكن تقديم تعريف إجرائي لأخلاقيات المهنة.

هي عبارة عن مجموعة من القيم والمبادئ المتعلقة بسلوك الأفراد أثناء تأديتهم لوظائفهم، والتي تقوم بتوجيه سلوكياتهم وتحديد ما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب فيه من أجل تحقيق الأهداف المسطرة.

4- الفعالية:

أ- لغة :

ما يحدث التأثير المنتظر منه "فعالية الكلمة"، "الفعاليات": القوى أو الهيئات الفاعلة "الفعاليات" "الاقتصادية". (مجانى الطلاب، مرجع سابق، ص 741)

اصطلاحا:

ويقصد بالفعالية انجاز هدف مقرر، سلفا كما يقصد بها صلاحية العناصر المستخدمة للحصول على النتائج المطلوبة، فهي علاقة بين العناصر وليس كميتها وربط تلك الكمية بالعائد. (الدخيل، سنة 2006، ص 86)

وهي مدى صلاحية العناصر المستخدمة (المدخلات) للحصول على النتائج المطلوبة. (بوشلاغم، سنة 1015 / 2016، ص 26)

كما تعرف الفعالية بأنها:

قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها حين يتم الأخذ بعين الاعتبار مجال المتغيرات على مستويين هما مستوى الأقسام ومستوى المنظمة. (عبود، سنة 2006، ص 26)

أما ايتزيوني فقد عرف الفاعلية بأنها قدرة المنظمة على تأمين الموارد واستخدامها بكفاءة لتحقيق أهداف محددة. (حريم، سنة 2010، ص 92)

أما مصطلح علم الاجتماع الحديث فيعرف الفعالية بأنها: انعكاس لاستخدام أكثر الوسائل قدرة على تحقيق هدف محدد ، ولا تمثل خاصة فطرية في أي فعل من الأفعال، بل تتحدد عن طريق العلاقة بين الموارد المتاحة والأهداف وفقا لترتيب أولويتها. (غيث، سنة 2014، ص 228)

5- التنظيم:

أ- لغة:

كلمة منظمة ،وتنظيم ترجمة للمصطلح الفرنسي والانجليزي " organisation " وتكتب عادة في أمريكا " organization ". (جبور، دس، ص 728)

أما المصطلح العربي فهو "نظم" ينظم"، "تنظيماً"، ومنها كلمة "التنظيم"، يقصد ترتيب الأمور ووضعها في صورة منطقية معقولة وتحديد الأعمال وتوزيعها على الأفراد في سبيل الوصول إلى الأهداف. (بوفلجة، سنة 2003، ص 5)

ب- اصطلاحاً:

هو الترتيب الواعي والهادف لعناصر العمل والإنتاج التي تسمح بتحقيق الإستخدام الأمثل لها في سبيل الوصول بالمؤسسة أو المنظمة إلى الغاية النهائية التي قامت من أجلها.

وهو عملية تحديد المهام التي يجب إنجازها من الذي سينجزها؟ وكيفية تجميع تلك المهام؟ ومن يرأس من؟ وأين سيتم اتخاذ القرارات. (بن نوار، سنة 2006، ص 47)

كما يعرف التنظيم بأنه جسم الإدارة الذي بدونه لا يمكن للمؤسسة أو المنظمة ان تقوم بتنفيذ وظائف الإدارة الأخرى. (محمد، سنة 2007، ص 137)

التنظيم يبين ويرتب ويحدد العلاقات بين الأنشطة والسلطات ،والتنظيم هو عملية دمج الموارد البشرية والمادية من خلال هيكل رسمي ينسق الجهود والمهام والمسؤوليات. (ابو بكر، سنة 2003، ص 76)

يعد معيار للقدرة على تحقيق التعاون وتيسير التنسيق بين مكونات وأعضاء المنشأة بما يحقق رسالتها وأهدافها، فهو المعيار الأساسي للحكم على ملائمة وكفاءة التنظيم الإداري للمنشأة. (القيوتي، سنة 2005، ص 71)

أما تالكوت بارسونز فقد أعطى التنظيم تعريفا مغايرا أطلق عليه مصطلح "النسق الإجتماعي" ويعني به مجموعة من الأفراد المدفوعين بميل إلى الإشباع الأمتل لاحتياجاتهم والعلاقات السائدة بين أفراد هذه المجموعة تتحدد طبقا لنسق من الأنماط المركبة والمشاركة ثقافيا. (بن نوار، مرجع سابق، ص 20)

ويقصد فايول بهذه الوظيفة، ما يقوم به المدير من أنشطة بهدف تحديد الأدوار المناسبة والموارد المناسبة والكفاءات البشرية لتحقيق ما يناط للمنظمة من أعمال، وتشتمل هذه الوظيفة على العديد من الأنشطة. (شحات، سنة 2006، ص 42)

الفعالية التنظيمية:

إن مصطلح الفعالية التنظيمية هو مصطلح جدير بالدراسة والبحث، ذلك لأنه محور اهتمام المنظمات والباحثين حيث أولى الكثير من الباحثين أرائهم حول هذا المفهوم كل حسب رأيه، ومن هنا تعرف الفعالية التنظيمية على أنها:

قدرة التنظيم على تحقيق أهدافه الخاصة به دون أن يعرض موارده المادية و التنظيمية المستقبلية للخطر أو الاستئناف. (السيد، سنة 2003، ص 279)

ويعرفها برنارد بأنها: الدرجة التي تستطيع فيها المنظمة تحقيق أهدافها.

كما أشار ألفار "alvar" إلى أن الفعالية: تعني قدرة المنظمة على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن الأهداف التي تحققها. (خيري، سنة 2013، ص 193)

وكتعريف إجرائي للفعالية التنظيمية فهي:

تمكن المنظمة من تحقيق أهدافها بوجود واستغلال الوسائل المتاحة أحسن استغلال.

6- الإدارة:

أ- لغة:

يرجع أصل كلمة إدارة إلى الكلمة اللاتينية التي تعني الخدمة أو المساعدة ،ومن ثم تعني كلمة الإدارة تقديم أو المساعدة للغير وذلك على أساس أن من يعمل بالإدارة يقدم على خدمة الآخرين أو يصل عن طريق الآخرين إلى أداء الخدمة ،وهذا هو المعنى اللغوي أو اللفظي لكلمة الإدارة. (طلعت، سنة 2007، ص 57)

ب- اصطلاحا:

تعرف الإدارة بأنها:

ماذا تريد أن تفعل، ثم التأكد من أن الأفراد يؤدونه بأحسن وأرخص طريقة ممكنة. (القيوتي وآخرون، سنة 2006، ص 20)

وذهب البعض إلى أن الإدارة هي توجيه الناس المشتركين معا للوصول إلى هدف مشترك له صفة التوقيت، فهي العملية المتضمنة والشاملة لتكامل الجهود الإنسانية لكي نصل إلى النتيجة المرغوبة. (شيخا، سنة 2004، ص 27)

كما تعرف الإدارة بأنها: عملية تتطلب مهارة ومواهب إنسانية خاصة يتم تنميتها بالممارسة والخبرة المكتسبة. (شعلان، سنة 1014، ص 128)

أما تايلور فقد عرف الإدارة بأنها: القيام بتحديد ما هو مطلوب عمله من العاملين بشكل صحيح ثم التأكد من أنهم يؤدون ما هو مطلوب منهم من أعمال بأفضل و أرخص الطرق. (خيري، مرجع سابق، ص 33)

التنظيم الإداري:

هو تنظيم خدمي (أي مرفق عام على تغيير القوانين) لاعلاقة له اهداف الربح المادي يهدف الى

تنظيم العلاقات الإجتماعية في جانب من جوانبها، وهو تنظيم هرمي مرتبط أشد الارتباط بالقانون الإداري الذي هو مرتبط بدوره بالسيادة الوطنية. (عامر سنة 2013 / 2014 ص 22)

وهو الأداة التي بواسطتها يستطيع الرئيس الإداري الأعلى في الدولة الوصول إلى الأهداف التي

حددها السلطة السياسية. (النجار، سنة 2008، ص 308)

ونعرف التنظيم الإداري إجرائيا بأنه:

العملية الإدارية التي تقوم بوضع مهمة استخدام موارد المؤسسة بشكل منظم من أجل تحقيق أهدافها، وتسليم المهام والمسؤوليات والتنسيق بينهم.

7- الإلتزام:

ويقصد به الإلتزام بالتعليمات والسياسات والأهداف الإستراتيجية لعمله، والحفاظ على سرية المعلومات وعدم استغلال المعلومات لتحقيق منافع شخصية أو إيقاع الضرر بالآخرين، بالإضافة إلى تقدير خلفيات وخبرات زملائه بالمهنة والتشاور المتبادل فيما يحقق الإرتقاء بالعمل. (الصوص، سنة 2008،

ص 54)

سادسا: الدراسات السابقة

تتمثل أهمية عرض الدراسات السابقة في تمكين الباحث من التحكم في موضوع دراسته، وذلك من خلال تمكينه بالإحاطة بمختلف الجهود المقدمة من قبل الباحثين وتجنب العوائق والنقائص التي وقعوا فيها وتكوين خلفية نظرية عن موضوع بحثه ابتداء من طرح الإشكالية بالشكل الصحيح، وتتبعه للخطوات المنهجية التي يجب أن يتقيد بها والأدوات التي عليه أن يستخدمها، وصولا إلى النتائج التي تحصل عليها. (دليو، سنة 2005، ص 35)

وقد قمنا في بحثنا بإدراج الدراسات السابقة المتعلقة بأخلاقيات المهنة في الفصل الثالث أما الدراسات المتعلقة بفعالية التنظيم الإداري فقد قمنا بإدراجها في الفصل الرابع، وكذلك من أجل الاستفادة منها والإستعانة بها في تفسير وتحليل النتائج.

خلاصة الفصل:

إن القيام بأي دراسة أو موضوع في علم الاجتماع، يجب أن يمر بعدة خطوات ومراحل، بحيث يجب أن تكون هذه الخطوات متسلسلة منطقياً، وتشكل في مجموعها مجموعة فصول. وأول خطوة يتبناها الباحث عند قيامه بالدراسة تتمثل فيما يسمى بالإطار العام للدراسة. ومن خلال هذا قمنا بتخصيص هذا الفصل لتحديد موضوع دراستنا، بحيث قمنا فيه بتحديد إشكالية دراستنا ووضع فروض هذه الدراسة، وكذلك مبررات إختيار الموضوع سواء الذاتية أو الموضوعية، ووضع أهداف وأهمية هذه الدراسة، وكذلك تحديد المفاهيم الأساسية والمفاهيم الفرعية المتعلقة بعنوان الدراسة.

كما تطرقنا إلى أهمية الدراسات السابقة ودورها في البحث العلمي.

وسوف نتطرق في الفصل الموالي إلى أهم المقاربات النظرية لتفسير موضوع الدراسة.

مراجع الفصل الأول:

- فضيل دليو، 2001، قضايا منهجية في العلوم الإجتماعية، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية.
- شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار حامد، عمان، ص 283.
- ماهر عودة الشمالية، محمد عزت اللحام وآخرون، 2015، أخلاقيات المهنة الإعلامية، ط1، دار الإحصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان.
- نجم عبود نجم، 2006، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- بلال خلف الله السكارنة، 2014، أخلاقيات العمل، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، القاهرة.
- فتحي حسين عامر، 2014، المسؤولية القانونية والأخلاقية للصحفي، ط1، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة.
- كسنة أحمد، 2005، مواضيع متنوعة في إدارة الأعمال، ط3، مركز يزيد للخدمات الطلابية، الكرك.
- عيسى مومني، 2008، قاموس المنار، عربي عربي، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، عناية.
- مجاني الطلاب، 2005، عربي عربي، دار العلوم للنشر والتوزيع، ط5، بيروت.
- سهيلة محمد عباس، 2002، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان.
- عثمان فريد رشيدي، 2008، التدريب المهني، ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان.

- خالد محمد أبو شعيرة، 2008، التربية المهنية الفاعلة ومعلم الصف، ط1، مكتب المجتمع العربي للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
- أسامة محمد خليل الزناتي، 2014، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى.
- سعيد بن ناصر الغالبي، علي بادحدح، 2017، أخلاق المهنة أصالة إسلامية ورؤية معاصرة، ط3، دار حافظ للنشر والتوزيع، السعودية.
- محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، 2010، الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال، ط1، زمزم ناشرون وموزعون، عمان.
- عبد العزيز عبد الله الدخيل، 2006، معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية والعلوم الاجتماعية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.
- بوشلاغم حنان، المناخ التنظيمي والفعالية التنظيمية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، 201، مذكرة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، تخصص تنظيم وعمل.
- زيد منير عبودي، 2006، الإتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، ط1، دار الشروق، عمان.
- حسين حريم، 2009، إدارة المنظمات (منظور كلي)، ط1، دار الحامد، عمان.
- عاطف غيث، 2017، قاموس علم الاجتماع الحديث، فرنسي عربي، ط1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- عبد النور جبور، عبد النور جواد، معجم عبد النور، فرنسي عربي، دار العلم للملايين، الجزائر، د س.

- بوفلجة غيث، فعالية التنظيمات (تشخيص وتطوير)، ط1، دار العربي للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.
- صالح بن نوار، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، ط1، مخبر علم الاجتماع الإتصال للبحث والترجمة، ط1، قسنطينة، 2006.
- محمد عبد الفتاح محمد، 2007، الاتجاهات النظرية الحديثة في دراسة المنظمات الحديثة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- أبو بكر مصطفى محمود، 2002، التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة، ط1، الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- موسى قاسم القريوتي، علي الخضر مبارك، 2005، أساسيات الإدارة الحديثة، ط3، المكتب الجامعي الحديث، عمان.
- محمود شحماط، 2007، المدخل إلى العلوم الإدارية (أسس ومبادئ علم الإدارة العامة)، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة.
- جابر عوض السيد، أبو الحسن عبد الموجود، 2004، المتغيرات الإدارية في منظمات الرعاية الاجتماعية، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- خيرى اسامة، 2012، الإدارة العامة، ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان.
- طلعت ابراهيم لطفى، 2007، علم الاجتماع التنظيم، ط1، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
- موسى قاسم القريوتي، 2006، علي خضر مبارك، أساسيات الإدارة الحديثة، ط3، مؤسسة تسنيم، عمان
- ابراهيم عبد العزيز شيخا، 2004، أصول الإدارة العامة، ط1، منشأة المعارف، الإسكندرية.

- محمد شعلان، 2014، ادارة وتنظيم الوقت في التعليم، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة.
- عبد الله حكمت النقار، نجم الزاوي، 2015، استراتيجيات ومتطلبات وتطبيقات ادارة البيئة، ط2، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، بيروت.
- عامر ادريس ، 2014/2013، استخدام التكنولوجيا الحديثة في التنظيم الاداري بين مقاومة التغيير واساليب التسيير، دراسة ميدانية بالإدارة العمومية الجزائرية، تنظيم وعمل.
- عبد العزيز النجار، 2008، الادارة الذكية، ط3، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية.
- نداء محمد الصوص، 2008، السلوك الوظيفي، ط1، مكتب المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان .
- فضيل دليو، 2005، قضايا منهجية في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط1، عمان.

الفصل الثاني: المقاربات النظرية لفعالية

التنظيم الإداري

مقدمة الفصل

أولاً: النظريات الكلاسيكية (1930-1980)

ثانياً: النظريات النيوكلاسيكية (1930 - 1960)

ثالثاً: النظريات الحديثة منذ 1960

خلاصة الفصل

مراجع الفصل

مقدمة الفصل:

تعد الإسهامات السوسيولوجية بشكل عام والإسهامات النظرية في علم الاجتماع بوجه الخصوص تراثاً نظرياً، حيث تسعى كل واحدة من هذه النظريات إلى تقديم تفسيرات لظاهرة التنظيم، وتحديد العوامل المؤثرة على السلوك التنظيمي، ومحاولة إيجاد الطرق والأساليب المناسبة لتحسين الأداء ورفع الإنتاجية بأقل جهد وتكلفة، وكذا الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة من أجل تحقيق أهداف التنظيم.

وتعرف النظرية على أنها بناء متكامل يضم مجموعة تعريفات واقتراحات وقضايا عامة تتعلق بظاهرة معينة، بحيث يمكن أن يستنبط منها منطقياً مجموعة من الفروض القابلة للاختبار.

وأياً كان موضوع الدراسة والبحث فإن النظرية الاجتماعية تهتم أساساً بتطوير أساليب زيادة فهم

الأحداث الاجتماعية، فالنظرية وسيلة الفهم في أي علم. (خاطر، سنة 2004، ص 59)

وتكمن أهمية النظرية العلمية في كونها تقوم بتفسير الظواهر الواضحة والغامضة والتفاعلات الأساسية والثانوية. (الحسن، سنة 2010، ص 22)، كما أنها تحدد للباحث مجالاً للتوجيه يستطيع في ضوءه أن يختار من المعلومات والبيانات ما يصلح للتجريد، وكما أنها تشخص الوقائع في صورة تعميمات تجريبية من نسق منطقي من جهة أخرى، بالإضافة إلى أنها تحدد الثغرات ومواضع النقص في المعرفة.

(خاطر، مرجع سابق، ص 60)

وتعتبر الفعالية التنظيمية من بين الأهداف الرئيسية والأساسية التي تسعى إلى تحقيقها كل منظمة، وذلك عن طريق توفير أحسن الطرق والأساليب المساعدة على رفع فعالية التنظيم، وكذلك التنسيق بين مختلف العمليات الأساسية والمتمثلة في التخطيط، التوجيه، التنظيم والرقابة.

ومن أجل معرفة العلاقة بين أخلاقيات المهنة وفعالية التنظيم الإداري للمؤسسة خاصة من وجهة نظر المفكرين سنقوم باستعراض أهم الاتجاهات النظرية التي فسرت هذا الموضوع.

ونظرا لعدم وجود اتجاهات قامت بتفسير هذه العلاقة بشكل مباشر، سنحاول إسقاط مضمون كل نظرية على الموضوع، مع ذكر السياق التاريخي لكل نظرية والمتمثلة في:

- النظريات الكلاسيكية.

- النظريات النيوكلاسيكية.

- النظريات الحديثة.

وقد قمنا باختيار هذه النظريات كونها الأقرب إلى تفسير موضوع دراستنا والمتمثل في فعالية التنظيم الإداري بالإضافة إلى كونها أكثر النظريات التي تكلمت عن التنظيم والإدارة، وهذا قمنا بتبنيها دون تبني نظريات أخرى.

أولا: النظريات الكلاسيكية: (1930 - 1980)

يطلق تعبير المدرسة الكلاسيكية أو التقليدية على عدد من النظريات التي ظهرت في العالم الغربي خلال العقد الأول من القرن العشرين، حيث أن هذه النظريات لم تلي الاهتمام بالعامل، وإنما كانت تركز على عنصر العمل، واهتمت بالطرق والأدوات العلمية لتحديد أساليب الأداء ووضع المبادئ الأساسية لدراسة الحركة والزمن، والرقابة على الإنتاج.

1- نظرية الإدارة العلمية:

ظهرت الإدارة العلمية في وقت شهدت فيه الولايات المتحدة الأمريكية تطورا كبيرا في أساسها الإقتصادي، لتكون بذلك انعكاس لطبيعة المجتمع والظروف التي نبعت منها هذه النظرية، والمنظمة في تطور مرحلة التصنيع وتوفر عدد من العوامل المساعدة على ازدهار الحركة الصناعية مثل توفر الموارد البشرية والطبيعية، كفاية أعداد العاملين والاختراعات العلمية. (سالم، سنة 2012، ص 54)

ويعد الأمريكي "فريدريك تايلور" الملقب بأب الإدارة العلمية، رائد حركة الإدارة العلمية، وأول من فكر في تحسين وزيادة إنتاجية العاملين. (النعمي، سنة 2013، ص 55)

وهذه النظرية ركزت في دراستها على رفع الكفاءة الإنتاجية في مستوى الإدارة التنفيذية على حساب الإدارة الوسطى والإدارة العليا، وذلك نتيجة لنقص المهارات وتدني الكفاءة الفنية وسوء استخدام الآلات والمعدات وبالتالي انخفاض حجم وجودة الإنتاج، الأمر الذي دفع بالمفكرين في هذه المرحلة إعطاء الأولوية للبحث عن إيجاد حلول يكون من شأنها التغلب والسيطرة على مثل هذه المخاطر والتحديات. (الشواورة، سنة 2013، ص 55)

إن مفهوم الفعالية التنظيمية حسب "فريدريك تايلور" أمر يرتبط بمستوى الإدارة التنفيذية على حساب الإدارة العليا والوسطى، وتتحقق الفعالية التنظيمية حسب من خلال:

- 1- إن تحديد الهدف أو العمل المطلوب تأديته هو من مهام الإدارة العليا، وبالتالي فإن هذه الإدارة معنية بعمليات الإدارة من تخطيط، توجيه ورقابة، في حين أن دور العمال يتحدد بتنفيذ المهام.
- 2- وجود طريقة مثلى للعمل، وهذا يعني أن على الإدارة أن تدرس النشاطات المتعلقة بأداء العاملين واختيار النشاطات المؤدية للإنتاج، بأقل وقت وجهد وكلفة ممكنة. (خيرى، مرجع سابق، ص 50)
- 3- تحقيق الكفاءة الإنتاجية: بمعنى أن ينتج الفرد ما هو مطلوب منه بأسرع وقت وأقل جهد وتكلفة.

- 4- استخدام الأساليب العلمية: أي استخدام أساليب البحث العلمي من أجل رفع الإنتاجية وزيادة الكفاءة لدى عمال المستوى التنفيذي. (فياض، سنة 2009، ص ص38،39)
- 5- تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات بالتساوي بين الإدارة والعمالين، بحيث تتولى الإدارة مسؤولية التخطيط والإشراف و يعهد للعمالين مسؤولية التنفيذ. (حريم، مرجع سابق، ص 21)
- 6- يكون اختيار العمال وفقا لمبادئ علمية، وبعد ذلك يتم تدريبهم وتعليمهم.
- 7- يكون التعاون بين الإدارة والعمال عن طريق استخدام الأسلوب العلمي الحديث في تنظيم العمل. (كعباش، سنة 2006، ص 103)
- 8- تجريد الفرد في موقع العمل من كل إحساس بالإستقلالية أو المشاركة بالرأي في العملية الإنتاجية.
- 9- الإمتثال الكامل من جانب العمال لأوامر الإدارة وتعليماتها.
- 10- ربط الحوافز والمكاسب المادية التي يجنيها العامل بالإنتاج. (اعتماد، سنة 2012، ص ص 33، 34)
- ومن خلال ما سبق فإن الفعالية التنظيمية حسب تايلور، تتحقق من خلال التحليل والتخطيط الدقيق باستعمال الأساليب العلمية ولا مجال للتخمين، كما تتحقق من خلال مبادئ تقسيم العمل والتخصص ودراسة الحركة والزمن والاقتصاد في التكاليف والقضاء على الإسراف.
- ركزت نظرية الإدارة العلمية على متغير العامل باعتباره رجل اقتصاد تحركه الدوافع المادية، وهي الأكثر طلبا في ذلك الوقت، فالفعالية التنظيمية في تلك الحقبة ارتبطت بالمعايير الإقتصادية، ونخص بالذكر الكفاءة الإنتاجية.
- كما يلاحظ أن الفعالية التنظيمية حسب تايلور ارتبطت بالمستويات التشغيلية من المؤسسة، على مستوى كل الورشات، وذلك من خلال المبادئ العلمية التي قام بوضعها.

ويمكن التعبير عن الفعالية التنظيمية لدى تايلور بالرشادة الإنتاجية من خلال القضاء على أوجه التبذير وتطويق الأساليب السيئة للعمل من خلال رفع مستوى الأداء عن طريق تقسيم العمل إلى أجزاء أساسية وتنميط معايير الأداء. (الهاشمي، مرجع سابق، ص 30)

لكن تايلور لم يسلم من النقد لكونه ربط بين الآلة والإنسان فقط، ولم يعط الأهمية للمؤثرات البيئية الأخرى التي تدفع العامل لمزيد من الجهد والإنتاجية. (العلاق، سنة 2008، ص 44)

2- النظرية البيروقراطية:

تعد البيروقراطية إحدى الظواهر التنظيمية في المجتمعات الصناعية التي أثارت النقاش حول قدرتها على تحقيق الأهداف الأساسية للمنظمة. (الهاشمي، سنة 2002، ص 65)

حيث ظهرت النظرية البيروقراطية في بداية القرن العشرين، ويعتبر الألماني "ماكس فيبر" المنظر الرئيسي لهذه النظرية (1864-1920)، إذ يصفها بأنها الأولى في نظريات التنظيم العلمية وأنها هي وحدها القادرة في المجتمع الحديث على تحقيق أقصى درجات الكفاءة والفاعلية، هذا إضافة إلى تمتعها بصفة العقلانية أو الرشد في معالجة المشكلات واعتمادها العمل المكتبي. (مرسي، سنة 2000، ص 91)

واعتبر "فيبر" المنظمة البيروقراطية من أفضل أشكال التنظيم الإداري وأكثرها قدرة على تحقيق الأهداف الأساسية للمنظمة. (الهاشمي، مرجع سابق، ص 66)

وأنه لكي يعمل التنظيم بكفاءة لابد من أن يتوفر على مجموعة من الخصائص تمكن المؤسسة من تحقيق الفعالية التنظيمية إذا ما توفرت عليها. (المنيف، سنة 2006، ص 109)

وحدد فيبر هذه الخصائص على النحو التالي:

1- توزيع السلطة في تراتبية ومراتب واضحة: فالبيروقراطية تبدو على شكل بناء هرمي، تقع مراتب السلطة العليا في قمته وهناك سلسلة من الأوامر تمتد نزولاً من القمة إلى القاعدة لتنسيق عملية اتخاذ القرار، وتتوزع المهام في المنظمة باعتبارها واجبات رسمية، وتقوم الرتبة أو المكتب الأعلى بالإشراف والسيطرة. (عيدنز، سنة 2005، ص 410)

2- تقسيم وتوزيع نشاطات التنظيم على الأوضاع المختلفة فيه في ضوء القواعد أو القوانين أو التنظيمات الإدارية، بحيث يكون لكل موظف مجال محدد من الإختصاصات الرسمية، ويدرك الموظف أن هذه الإختصاصات هي واجباته الرسمية التي يلتزم بأدائها. (رشوان، سنة 2006، ص ص 135، 136)

3- الفصل بين الأعمال الرسمية للموظف و بين الأعمال الشخصية الخاصة به، التي يقوم بها في إطار علاقته غير الرسمية، ثم الحد من أثر العلاقات الشخصية بين أعضاء المنظمة وسيادة العلاقات الرسمية بعيداً عن العاطفة والتحيز، وعدم الموضوعية وإعطائها الدور الأساسي في البناء الهيكلي للمنظمة البيروقراطية.

4- تعيين الأفراد العاملين في المنظمة البيروقراطية على وفق المقدرة والكفاءة والخبرة الفنية في النشاطات التي يؤدونها بما يتلاءم وطبيعة الأعمال المحددة في قواعد وأنظمة العمل في المنظمة البيروقراطية.

تتصف القواعد والتعليمات التي تطبقها المنظمة البيروقراطية بالشمول والعمومية والثبات النسبي، بحيث يستطيع كل فرد فيها استيعاب وفهم القواعد الإدارية السائدة بدقة ووضوح، كما يؤدي هذا الثبات النسبي في الأعمال الموكلة لأفراد المنظمة إلى زيادة الكفاءة والخبرة الفنية والإدارية للعاملين. (الشماخ، سنة 2003، ص

(35)

فالنموذج البيروقراطي المثالي إذن يفرض أن التنظيم البيروقراطي يتمتع بالخصائص التي حددها

ماكس فيبر الذي يؤدي إلى ارتفاع درجة فعالية التنظيم. (الهاشمي، مرجع سابق، ص 67)

على الرغم من اهتمامه بوصف التنظيم البيروقراطي، وأنه لكي يعمل هذا التنظيم بكفاءة لابد من أن يتوفر على الخصائص ويتوفرها يمكن تحقيق الفعالية التنظيمية في المؤسسة، لكن ظهرت مجموعة من الدراسات الانتقادية لنظرية البيروقراطية. (المنيف، مرجع سابق، ص 09).

ومن أبرز هذه الانتقادات مايلي:

- إهمال الفرد ومعاملته كآلة وإغفال الطبيعة الإنسانية للأفراد العاملين في المنظمة.
- تساهم بعض المبادئ التي تقوم عليها المنظمة البيروقراطية على إهمال وانخفاض الكفاءة مثل مبدأ الأقدمية في الترقية . (خطير، سنة 2008، ص 73)
- التركيز على مبدأ "الرقابة" و"الإشراف" مما يؤدي إلى زيادة احتمال محاولة الانحراف عن القواعد والتعليمات، وبالتالي إلى خلق المزيد من الرقابة والإشراف، يعقبها المزيد من النتائج غير المتوقعة، وفي النهاية يؤدي ذلك إلى انخفاض الكفاءة وتحمل الكلف العليا وهدر الوقت في التركيز على إنجاز أنشطة الرقابة، في حين تترك الأهداف الأساسية للمنظمة بدون تنفيذ يتناسب مع كلف الرقابة على إنجاز الأعمال.
- التناقض بين خصائص المنظمة المثالية التي حددها "قيبر" مثل التدرج "الهرمي" وسلطة الإرادة وبين الخبرات والتدريب كأساس لاختيار أفراد المنظمة.
- لا يرتبط نجاح المنظمة وفعاليتها بالخصائص الداخلية أو الذاتية فحسب، وإنما للظروف البيئية المحيطة بالمنظمة دور كبير وأساسي في هذا الخصوص، وبعبارة أخرى تعالج البيروقراطية المنظمة على أنها نظام مغلق وليست على أنها نظام مفتوح يؤثر في البيئة ويتأثر بها. (الشماع، وآخرون، مرجع سابق، ص 36)

ولقد انطلقت دراسات حديثة للبيروقراطية من حقيقة نموذج "فيبر" في بناء المنظمة "النموذج المثالي"، ولكن مع مراعاة التعديلات المطلوبة، وتقادي بعض الانتقادات التي وجهت إليه، ومن أشهر النماذج التي جرت صياغتها في هذا المضمار ثلاثة وهي كل من ميرتون، سيلزنيك وكولدنز. (الهاشمي، مرجع سابق، ص 68)

3- نظرية التقسيم الإداري:

يعتبر "هنري فايول" من أبرز رواد هذه النظرية، والذي اعتبره البعض الأب المؤسس لهذه النظرية، وقد قام بتجميع أفكاره وخبراته ونتائج أبحاثه في كتاب نشره عام 1916م في فرنسا تحت عنوان "الإدارة العامة والصناعة".

لقد حاول فايول أن يكشف مبادئ الإدارة التي تحدد قوة وفعالية التنظيم، ولم يكن يسعى إلى تحديد مبادئ جامدة أو قواعد ثابتة للسلوك، وإنما كان يعتقد مثل هذه المبادئ تكون مرنة لكي تتماشى مع الظروف والأحداث التي تواجهها المؤسسة، فالمبادئ في نظره مجرد مرشد للتفكير، ذلك أن تحديد مدى ملائمة مبدأ للتطبيق في موقف معين هو تعبير عن فن الإدارة. (محمد، مرجع سابق، ص 73، 74)

وقد انطلقت هذه النظرية من مشكلة رئيسية وهي: كيف يمكن تجميع مختلف الأعمال في شكل مهام فردية، ثم تجميع المهام في وحدات إدارية، وتجميع الوحدات الإدارية في وحدات أكبر، وأخيراً تحديد المستوى الأعلى. (محمد، مرجع سابق، ص 142)

كما ينصب اهتمام هذه النظرية على التكوين الداخلي للتنظيم، وعلى كيفية توزيع النشاطات بين أقسامه بالشكل الذي يحقق التكامل بينها، وذلك بتحديد أهداف التنظيم، وتحديد الأعمال والأنشطة اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، وكل ذلك ابتغاء الوصول إلى الكفاءة الإدارية. (كنعان، مرجع سابق، ص 59)

وتشمل إسهامات فايول في التنظيم والإدارة في أنه حدد عناصرها ووظائفها، والتي تتمثل في: التنظيم، التخطيط، التنسيق والرقابة.

ووضع فايول أربعة عشر مبدأ، سماها مبادئ الإدارة، وهي ملاحظات جوهرية تتعلق بالعلاقات السببية بين التصرف الإداري والأثر الناتج عن هذا التصرف، مما يجعل من الممكن التنبؤ بالنتيجة التي يمكن أن تتحقق من تصرف إداري معين، ومن بين هذه المبادئ نجد: تقسيم العمل، السلطة، الانضباط، وحدة الرئاسة ووحدة التوجيه، المركزية، تدرج السلطة، التعاون والاستقرار وغيرها من المبادئ. (رشوان، مرجع سابق، ص 129)

كما خلص فايول إلى وجود ستة أنشطة أساسية من خلال تحليلاته الميدانية لواقع الفعاليات الفنية والإدارية، وهي: النشاطات الفنية، النشاطات التجارية، النشاطات المالية والمحاسبية، الوقاية والضمان وكذلك النشاطات الإدارية.

وأكد فايول إلى جانب النشاط الإداري على أساس أن الأنشطة الأخرى واضحة المعالم أما النشاطات الإدارية فهي المحور الرئيسي لتحقيق الأهداف الرئيسية للمنظمة. (الشماع، مرجع سابق، ص 52)

كما بين أن العاملين في المجال الإداري يجب أن يتمتعوا بالكفاءات التالية: الكفاءات الجسمية، الكفاءات العقلية والكفاءات الأخلاقية، الكفاءات التربوية والاجتماعية، الكفاءات الفنية والخبرة. (كافي، ي، سنة 2013، ص ص 52، 53)

من خلال ما سبق يمكن القول أن هذه النظرية قد اهتمت بالعمليات الداخلية في المؤسسة والمظاهر الأساسية للأداء المادي للعمل، وبالجوانب الفيزيولوجية للعمال، وليس بالجوانب الإنسانية للأداء، وقد ركزت على دراسة مستويات الهيكل التنظيمي، حيث تفترض فعالية وكفاءة المؤسسة هي

انعكاس لكفاءة وفعالية المدير، كما أن الهياكل التنظيمية قادرة على اكتشاف الأفراد ذوي الكفاءة العالية ولذا فقد اهتمت بشكل أساسي بالجوانب المتعلقة بالتنظيم.

إن مفهوم الفعالية التنظيمية عند "هنري فايول" ينحصر في تحديد ماهية الرشادة الإدارية إذا اعتبر إن النشاطات الإدارية هي المحور الرئيسي لتحقيق الأهداف الأساسية للمؤسسة لاسيما وأنها تعتمد أسلوب التخطيط، التنبؤ والتنسيق بين الجهود الفردية والجماعية. (الهاشمي، مرجع سابق، ص 38)

وقد وجهت لهذه النظرية مجموعة من الانتقادات من بينها: (بوحوش، ع، سن 2006، ص 132)

- إعتبار المنظمة نسق مغلق.
- التركيز على العقلانية والرشد والقواعد الرسمية.
- إعتبار العامل كآلة بيولوجية يمكن التحكم فيه من خلال العامل المادي.
- التركيز على النواحي الفنية للعمل وإهمال العنصر البشري، وكذا إغفال الجوانب الاجتماعية والسيكولوجية أو الاعتماد على الإجراءات الرسمية.

ثانيا: النظريات النيوكلاسيكية: (1930 - 1960)

لقد اهتم التيار الكلاسيكي بالفعالية التنظيمية من خلال وضع مجموعة من المبادئ القائمة على أساس الرشد والعقلانية وتدرج السلطة وغيرها، وتبين أن هذه الدراسات أهملت العنصر البشري والعقلانية تحقيق الفعالية التنظيمية، وانتقلت النظرة إلى التركيز على العامل كمحدد للفعالية التنظيمية، وظهرت مجموعة من الدراسات تحت تأثير مداخل تتبنى العلوم الإجتماعية والنفسية في دراسة الدافعية للعمل والتي تعتبر أن للعوامل النفسية تأثير على فعالية المؤسسة. (بوشلاغم، مرجع سابق، ص 111)

1- حركة العلاقات الإنسانية "التون مايو"

في العقد الرابع من القرن الماضي بدأت قيم الرفاه والعلاقات الإنسانية تفعل فعلها في تحديد وظائف الإدارة، حيث ظهر مفهوم الإدارة الديمقراطية، وبدأ الاهتمام بالحاجات الإنسانية باعتبارها سبيلا إلى فهم دوافع العمل. (خبيري، مرجع سابق، ص 57)

ظهرت حركة العلاقات الإنسانية كرد فعل لاتجاه الإدارة العلمية، والتكوين الإداري، وركزت على موضوع علم النفس الصناعي، وتقييم الثورة الآلية، وتركز هذه الحركة أبحاثها على الأفراد على اعتبار أنهم جزء من الإدارة. (رشوان، مرجع سابق، ص 69)

وتفتقر حركة العلاقات الإنسانية بالكاتبين "التون مايو (Elton Mayo)" و"روتلز برجر (F.J.Roelhisbe Rger)"، ودراسات هوثون (hawthorn) في الفترة ما بين (1927 - 1932) كان التون مايو وزملاؤه من "جامعة هارفرد" بدراسات وتجارب مكثفة في مصانع شركة "وسترن اليكتريك الكهربائية (Western Electric)"، في إحدى ضواحي مدينة شيكاغو بالولايات المتحدة الأمريكية، وشملت الدراسات والتجارب إعادة تصميم الأعمال وتغييرات في ساعات الدوام اليومي والأسبوعي وإدخال فترات راحة، وأسس احتساب الأجور وذلك لمعرفة تأثير كل ذلك على إنتاجية العامل. (حريم، مرجع سابق، ص 25)

ولا يبدو لرواد النظرية أن هناك تعارضا بين إشباع حاجات المرؤوسين وبين تحقيق أهداف التنظيم الذين يعملون فيه، بمعنى إن إشباع حاجات المرؤوسين سيقودهم إلى تقديم أعلى مستوى من الأداء. (كنعان، سنة 2006، ص ص 74، 75)

ويمكن إيجاز أهم النتائج العامة التي توصلت إليها حركة العلاقات الإنسانية:

1- تلعب جماعات العمل غير الرسمية تأثيرا قويا في تحديد الإنتاجية داخل المنظمة.

2- تلعب كل من العوامل المادية والمعنوية تأثيراً قوياً في تحديد درجة رضا أو عدم رضا العامل عن عمله.

3- هناك أنماط متباينة للقيادة والإشراف وأكثر هذه الأنماط فعالية النمط الذي يعتمد على إشراك العاملين في اتخاذ القرارات.

4- يجب أن يتحلى المدير بمهارات سلوكية بجانب المهارات الفنية والإدارية. (العلاق، مرجع سابق، ص ص 47، 48)

5- إن التخصص العالي لا يتحقق فقط من خلال الكفاءة الموجودة في تقسيم العمل وإنما يتحدد من خلال وجهة نظر العمال على أنهم أعضاء في جماعة تنظيمية، وهم ليسوا مجرد أفراد فقط ليس بينهم أي علاقات. (رشوان، مرجع سابق، ص ص 77، 78)

6- التخصص الوظيفي الدقيق في العمل لا يحقق مستوى الأداء الكفاء في المنظمة، وإنما التفاعل وتبادل الأدوار بين الأفراد هي التي تلعب دور كبير في تحقيق الكفاءة و الفعالية التنظيمية. (الشماع، مرجع سابق، ص 68).

وقد اتضح أثر خصائص مدرسة العلاقات الإنسانية على أبعاد المناخ التنظيمي في العديد من سلوكيات العمل، فأظهرت دراسات "التون مايو" أن الأفراد لا يتأثر سلوكهم وأدائهم بالظروف المادية التي توفرها المنظمة من إضاءة وتهوية ومكافآت مالية فحسب -كما افترضت مدرسة الإدارة العلمية-، وإنما تتأثر وبدرجة اكبر أحيان بالظروف الاجتماعية والدوافع النفسية التي تحيط بها، وبالتالي أهمية تحسين ميول الأفراد وتوفير المطالب النفسية والاجتماعية التي تؤثر في أدائهم وإنتاجيتهم ومن ثم تحقيق الرضا الوظيفي لديهم وهي مؤشرا على الفعالية التنظيمية، كما أبرزت أهمية النظر إلى المنظمة كنظام اجتماعي يتأثر بالبيئة المحيطة به، وهي بذلك تعكس وجود المناخ التنظيمي المفتوح، يسود فيه الشعور بالانتماء وتحقيق الذات، كما ساعدت هذه المدرسة على تحديد المتطلبات الأساسية الواجب توفرها في المناخ

التنظيمي الإيجابي لإيجاد التعاون الفعال بين الإدارة والعمال الذي من شأنه تحقيق الفعالية التنظيمية.

(بوشلاغم، مرجع سابق، ص 112)

وقد وجهت بعض الانتقادات لحركة العلاقات الإنسانية من بينها:

- إن حركة العلاقات الإنسانية لم تقدم نظرية كاملة وشاملة لتفسير ظاهرة التنظيم والسلوك التنظيمي بل إنها ركزت اهتمامها على دراسة جانب واحد من جوانب التنظيم المتعدد وهو العنصر البشري، فالتنظيم عبارة عن وحدة اجتماعية حركية يتفاعل فيها جماعات العمل الاجتماعية، وقد صورت حركة العلاقات الإنسانية تلك الجماعات الاجتماعية على أنها متماثلة ومتحدة الهدف والغاية، ولكن الواقع يشير إلى أنه حيث توجد بعض المصالح المشتركة بين جماعات العمل الاجتماعية من الناحية الإقتصادية مثلا، إلا أن هناك مصادر للاختلاف والتناقض بينها، تلك الجماعات تؤمن ببعض القيم والمبادئ المشتركة ولكنها تختلف فيما بينها حول كثير من القيم والمبادئ.
- هناك تناقض واضح بين مصالح مجموعتين من أعضاء التنظيم، وهما مجموعة العمال ومجموعة الإداريين، من ناحية أخرى فهناك دلائل تشير إلى احتمال وجود تناقض واضح بين مصالح بعض فئات العمال أنفسهم (عمال مهرة وغير مهرة)، كما أن هناك تناقض واختلاف بين جماعات الإداريين أيضا.
- إن تركيز نظريات العلاقات الإنسانية على إنشاء جماعات العمل وإتاحة الفرصة لها للتفاعل يجعل جو العمل أكثر ملائمة للعامل، ولكن ذلك بالقطع لن يقلل من جهد العامل في عمله أو يغير من طبيعة العمل الذي يقوم به، فتلك أمور موضوعية لن تتأثر بالجوانب الاجتماعية للعمل.
- إن حركة العلاقات الإنسانية إذ تركز على الحوافز والمكافآت غير المادية، إنما تتجاهل أثر الحوافز المادية من إقتصادية وغيرها، وهي بذلك تفقد عنصرا هاما من عناصر تفسير السلوك الإنساني في تنظيمات العمل. (الهاشمي، مرجع سابق، ص ص 84، 85، 86)

2- نظرية الفلسفة الادارية:

تقوم نظرية الفلسفة الإدارية لـ "دوغلاس ماك جريجور" على افتراض رئيسي، وهو أن كل عمل أو تصرف إداري في التنظيم، إنما يركز على نظرية تنظيمية معينة، أي أن لكل مدير فلسفته الإدارية ونظريته الخاصة التي تؤثر على سلوكه وتصبغ تصرفاته بطابع معين، وبالتالي فإن الفلسفات الإدارية التي يعتنقها رجال الإدارة سواء عن وعي أو بلا شعور واع تعد عاملاً أساسياً من محددات السلوك الإداري.

من ناحية أخرى فإن ماك جريجور يفترض أن سلوك أعضاء التنظيم الآخرين من غير رجال الإدارة يتحدد جزئياً كنوع من الاستجابة أو رد الفعل للسلوك الإداري، وبذلك نصل إلى أن السلوك التنظيمي كله يتلون ويتأثر بالفلسفة (أو النظرية) الإدارية التي تحكم سلوك الإدارة. (سالم، مرجع سابق، ص 115)

وقد أكد ماك جريجور على ضرورة عناية المديرين بالجوانب الاجتماعية وتحقيق الذات للعاملين، كما دعاهم إلى الانتقال من الممارسات القائمة على أساس النظرة الكلاسيكية للعمل وسماها نظرية X أو الممارسات القائمة على أساس النظرة الإنسانية والاجتماعية والتي أطلق عليها نظرية Y. (مساعدة، سنة 2013، ص 68)

ويمكن إيجاز خصائص ومبادئ كل من نظرية (X) و (Y) حسب الافتراضات التي وضعها كما

يلي:

نظرية X :

- العامل لا يحب العمل ويحاول كلما أمكن ذلك تجنب العمل.

- بما أن العامل يكره العمل يجب إرغامه أو السيطرة عليه أو تهديده بالعقاب، من أجل تحقيق الأهداف المرغوبة. (حريم، مرجع سابق، ص 27)
- الإنسان العادي يفضل أن يتلقى التوجيه من شخص آخر كذلك فهو يتجنب المسؤولية قليل الطموح ويهدف إلى الأمن ولا استقرار قبل أي شيء آخر. (سالم، مرجع سابق، ص 119)

نظرية y:

جاءت كبديل للإفتراسات السابقة وتتمثل فيما يلي:

- الأفراد العاملون لا يكرهون العمل بل يرغبون فيه، كما أنهم لا يتحملون المسؤولية بل يسعون إليها.
- طاقات الإبداع والابتكار متوفرة لدى الأفراد، لكن التنظيمات السائدة لا تسمح إلا باستغلال جزء محدود منها. (الطيب، سنة 2012، ص 192)
- إن الرقابة الخارجية والتهديد بالعقاب ليست الوسيلتين الوحيدتين للتأثير على السلوك الإنساني وتحقيق أهداف التنظيم.
- الإلتزام بالأهداف يرتبط بمدى المكافأة أو العائد المتوقع بعد تحقيقها، وأهم المكافآت التي يتوقعها الإنسان إتباع حاجاته الذاتية أي الرغبة في الإنجاز وتحقيق الذات.
- إن الأفراد بصفة عامة يتمتعون بالقدرة على استخدام الفكر والخيال في كل المشاكل التنظيمية أي أنهم يتمتعون بالقدرة على الابتكار والخلق. (سالم، مرجع سابق، ص 9 ص 122، 123)

3- نظرية العاملين: فريدريك هيرزبورغ:

لقد تشكلت هذه النظرية من خلال بحث ميداني قام به "هارزبورغ" Herzberg من أجل معرفة الدوافع واشباع الحاجات لدى 200 مهندس ومحاسب، وعرضه ضمن كتاب نشره سنة 1959، وقد

توصل الى حقيقة مؤداها أن عدم الرضا لدى الفرد في الغالب لا يقاس بالرضا عن عمله، إنما يكون أساسا إلى العمل في حد ذاته. (غربي، سنة 2007، 2013)

تقوم على أساس وجود مجموعتين من العوامل المؤثرة في مستوى الأداء صنفت كالتالي:

1-العوامل الدافعية: وهي تمثل مستوى اعلي من احتياجات الفرد، ويؤدي وجودها الى حالة الرضا ومن ثم الحافز إلى تنمية وتحسين الأداء وإظهار ردود الفعل والأنماط السلوكية الإيجابية، وعدم توفرها لا يؤدي إلى عدم الرضا. (Jean luc charron et sabine: op.cit, p 31)

وتتعلق هذه العوامل بجوهر العمل (الإعتراف، الترقية، التطور، وغيرها)، وقد استنتج بأن إثراء العمل هو أساس الدافعية. (كعباش، مرجع سابق، ص 29)

2-العوامل الوقائية: وتدعى أيضا بالعوامل اللإشباعية لأن عدم وجودها يؤدي إلى حالة عدم الرضا، وتتمثل في الحاجات الأساسية لتوفير محيط ملائم وعمل الإنسان وتتمثل أساسا في: ظروف العمل، الأجرة، الأمن...الخ. (الختاتنة، سنة 2007، ص 95)

فتوفر هذه العوامل في التنظيم في ظل أخلاقيات المهنة، فإن ذلك يمنع حدوث حالات عدم الرضا عند العاملين: فحصول العمال على الحوافز المادية والمعنوية يجعل من شأنه أن يبذلوا جهودهم أثناء العمل، وبالتالي يؤدي إلى الرفع من الإنتاجية، وهذه الأخيرة يعتبر كمؤشر للفعالية التنظيمية. ومن خلال ما سبق يتبين أنه:

إذا كانت المدرسة الكلاسيكية قد ركزت على جوانب تقسيم العمل، والتخصص والتسلسل الرئاسي: والسلطة والتنسيق وغيرها فيما يتعلق بتنظيم العمل، وأهملت العنصر الإنساني، فإن المدرسة السلوكية قد ركزت بدورها على سلوك الفرد والجماعات وأهملت الجوانب التنظيمية الأخرى مثل: تصميم الأعمال،

والإجراءات والتقنيات والعلاقات الوظيفية الكلية في المنظمة وغيرها، ويرى أحد الكتاب أن الكلاسيكيين قد درسوا المنظمات بدون أناس بينما السلوكيون درسوا أناسا بدون منظمات. (كعباش، مرجع سابق، ص 29)

ثالثا: النظريات الحديثة: منذ 1960.

مع تطور الفكر الإنساني في مجال التنظيم، ظهرت نظريات جديدة مغايرة تماما لما قبلها، حيث قامت هذه النظريات بوضع وإرساء أسس ومبادئ جديدة، على اعتبار التنظيم نسق إجتماعي يؤثر ويتأثر بالبيئة الخارجية، كما ركزت هذه النظريات على الفرد باعتباره المحور الأساسي في تحقيق أهداف التنظيم، ومن بين هذه النظريات:

1- نظرية النظم:

وهي تعتمد على نتائج وأبحاث نظرية النظم "system thoery" التي تم تطويرها في علم الأحياء في الستينات من القرن العشرين ثم قام علماء الإدارة بتطبيق هذه النظرية في مجال الإدارة والفكرة الأساسية لهذه المدرسة تعتمد على مفهوم النظام (system) الذي يمكن تعريفه بأنه: " وحدة تتكون من أجزاء ذات علاقات متبادلة، ولهذا فإن دراسة أي جزء من هذه الأجزاء في معزل عن الأجزاء الأخرى لا يعطي الصورة الحقيقية المتكاملة".

وبموجب هذا فإن المنظمة عبارة عن نظام إجتماعي مفتوح مصمم لتحقيق أهداف معينة، هذا النظام يعيش في بيئة أو مجتمع يحصل منه على موارده أو مدخلاته الأساسية، وهي في هذه الحالة المواد الأولية، المال والموارد البشرية، أو التكنولوجيا اللازمة، ثم يقوم بتحويل هذه المدخلات أو معالجتها وتقديمها للمجتمع على شكل مخرجات من السلع والخدمات، ونتيجة لتبادل هذه المخرجات مع البيئة تتمكن المنظمة من الحصول على الموارد التي تحتاج إليها مرة ثانية للدورة الإنتاجية القادمة. (مساعدة،

مرجع سابق، ص ص 71، 72)

إن كل نظام من الأنظمة الإنسانية يحتاج إلى: (العلاق، مرجع سابق، ص ص 60، 61)

1- توازن داخلي بين الأجزاء المكونة للنظام.

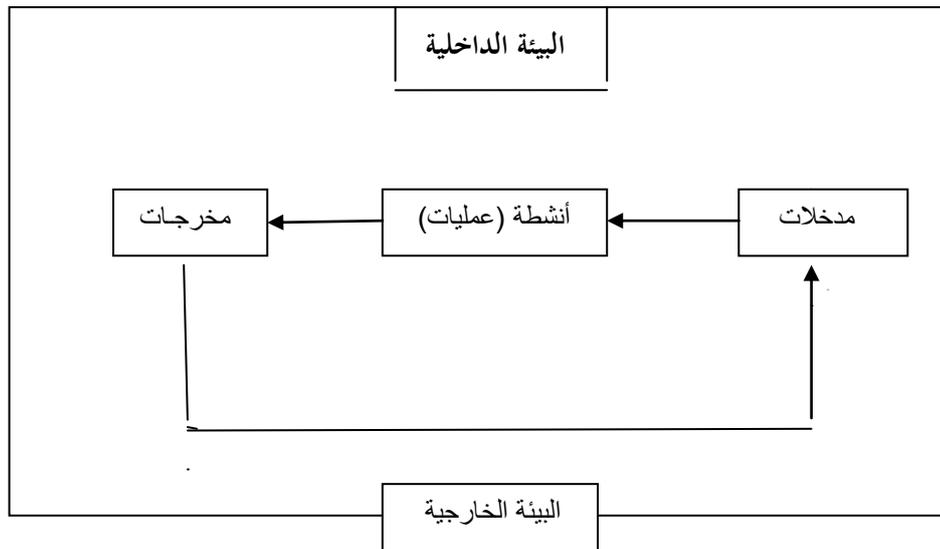
2- التعايش مع البيئة الخارجية.

3- نظام الاتصال بالبيئة، وفيما يتعلق بالخاصيتين الثانية والثالثة، التعايش والاتصال.

فإنه ينشأ من النظام الكلي مجموعة من الأنظمة المساعدة، هذه الأنظمة هي أداة اتصال بين النظام الكلي والعالم الخارجي من ناحية، وبينه وبين الأجزاء المكونة له من ناحية أخرى، وتتحدد حركة النظام واتجاهاته طبقاً للمعلومات التي تزوده بها تلك الأنظمة المساعدة.

وبشكل أساسي فإن أنصار هذه المدرسة يعتبرون النظام هو كل شيء يتضمن أجزاء متداخلة وهدف يسعى للوصول إليه، ويؤيد مدخل النظم الاعتقاد بأن النظر إلى الأنظمة كنظام يساعد على معرفة أن الأجزاء المختلفة والأقسام والنظم الفرعية في المنظمة تمثل أجزاء متداخلة يجب أن تعمل على تحقيق أغراض المنظمة.

شكل (أ): يمثل الإطار العام لمفهوم النظم



المصدر: (العلاق، ب، سنة 2017، ص 88).

تحدد فعالية المنظمة وفق هذا المنظور عندما تستطيع تأمين المواد الضرورية للإنتاج مثل المواد الخام، رأس المال والخبرة الإدارية والفنية، ومدى نجاح المنظمة في التعامل مع البيئة الخارجية للحصول على هذه الموارد، كما تعتمد دراسة الفعالية حسب هذا المنظور من خلال توفر الحاجات والموارد التي يحتاجها التنظيم عند احتكاكه الفعلي مع المجتمع وتنظيماته المختلفة، وكذا النظام القادر على تشغيل هذه الموارد (المدخلات) وتحويلها إلى مخرجات.

فدراسة الفعالية وفق هذا المنظور يحتم على المؤسسة أن تقيم قدرتها على الحصول على المدخلات وتحويلها إلى مخرجات، وتوزيع هذه المخرجات وإيجاد علاقات فعالة مع المجتمع والبيئة المحيطة بها (المستفيدين، المتعاملين معها... الخ). (الهاشمي، مرجع سابق، ص 26)

2- نظرية اتخاذ القرار: "هربرت سايمون"

يحدد اتخاذ القرار بأنه "توافر مسؤوليات رسمية لشخص معين لكي يقوم بصياغة سياسات التنظيم" وهو يشير أيضا إلى عملية تفاعل ديناميكي بين كافة المشاركين الذين يقع عليهم مسؤولية اختيار السياسة الملائمة لإنجاز الأهداف.

وتعني نظرية اتخاذ القرارات دراسة الأساليب التي توفر أساسا معقولا للاختيار بين طريقتي عمل بديلتين في حالات على درجات متفاوتة من الشك، وعدم التأكد والهدف من ذلك هو إيجاد طريقة عمل تبقى احتمال وقوع المخاطر في حده الأدنى. (محمد، مرجع سابق، ص 28)

أراد أصحاب هذا الاتجاه تقديم نظرية متكاملة حول التنظيم، بحيث تغطي كل الجوانب التي أغفلتها الإتجاهات السابقة، حيث كانت النظريات الكلاسيكية تنظر إلى السلوك الإنساني على أنه سلوك موجه من خلال الأوامر الصادرة من أعلى المسؤولين داخل التنظيم، إلا أن هناك بعض العوامل منها ما

هو متوقع وغير متوقع تؤثر على سلوك الأفراد داخل التنظيم، حيث يرجع الفضل في تطوير نظرية صنع القرار إلى سايمون "saymon" الذي انطلق من نقطة أساسية تمثلت في أن التنظيمات هي أبنية لصنع القرار وأن السلوك في التنظيم ينبغي أن يكون سلوكا هادفا، لأن الأفراد ينتظمون في تنظيمات من أجل تحقيق أهداف مشتركة. (كعباش، مرجع سابق، ص ص 141،142)

وتعتبر عملية اتخاذ القرارات محور العملية الإدارية ومهمة المدير الأولى، التي تحدد نجاحه وفشله من خلال القرارات التي يتخذها أو يطبقها، ويعتبر المفكرون في هذا المجال ومعظمهم من أصول ثقافية وعملية اقتصادية .

إن نظرية القرارات هي التفسير لكافة أبعاد الفكر الإداري، حيث يرون أن كل نشاط إداري هو نوع من صناعة القرار كما أن معظم إتباع هذه النظرية لهم توجه النظم.

ومن ابرز مفكري هذه المدرسة ودعاتها "هربرت سايمون" الذي بين أن عملية صنع القرار الناجح تنطلق من اعتبارين:

أ- الجدوى الاقتصادية للقرار بالنسبة للمنظمة كإدارة عليا وكأصحاب مشروع، وقد أطلق على المدير الذي يهتم بهذه النظرية "بالرجل الاقتصادي".

ب- الجدوى النفسية والمعنوية للقرار وهي تعكس مدى الارتياح النفسي والروح المعنوية ودرجة نجاح العاملين مع هذا القرار، وقد أطلق سايمون على المدير الذي يركز على هذا الجانب "بالرجل الإداري". (العنبي، سنة 2005، ص 52)

وبالتالي نجد أن الفعالية التنظيمية ترتبط بالطريقة التي يتم فيها اتخاذ القرار الفعال، فالتنظيم تواجهه العديد من المشاكل. فيتطلب ذلك اتخاذ القرار الملائم واختيار البديل الأنسب.

وإذا تم إشراك العمال في عملية صنع القرار يؤدي ذلك إلى شعور العمال بانتمائهم إلى المؤسسة، مما يجعلهم راضون عن عملهم داخل المؤسسة إذ يعتبر الرضا الوظيفي من أهم المؤشرات لقياس الفعالية التنظيمية.

3- نظرية z:

تعود هذه النظرية لـ وليام اوشي " **william ouchi** "، بدأ الإهتمام بها منذ بداية الثمانينات من القرن العشرين، ويرجع هذا الإهتمام إلى النجاحات الهائلة التي حققتها منظمات الأعمال اليابانية منذ نهاية الحرب العالمية الثانية، وحتى الآن من حيث جودة المنتجات وحجمها وإنتاجية الأفراد فيها، الأمر الذي أدى إلى زيادة قدرتها على غزو أسواق العالم بما فيها الأسواق الأمريكية والأوروبية.

وتقوم هذه النظرية على مجموعة من العناصر تؤكد على الإهتمامات الإنسانية التي ينبغي أن تتمتع بها البنية الداخلية للمؤسسة من أجل تحقيق الفعالية التنظيمية وهي: (مساعدة، مرجع سابق، ص ص 74، 75)

1- الأسلوب المميز في إدارة العنصر البشري في المنظمات اليابانية من حيث اختياره وتدريبه والمحافظة عليه مدى الحياة، وحتى العناية به بعد الوصول إلى التقاعد، كذلك في كيفية تقييمه ورفقه الوظيفي، إذ يتقدم الفرد في عمله ببطء مع الإطمئنان الكامل إلى أنه لن تضيق عليه الفرص الوظيفية ولن يستغنى عنه.

2- أسلوب عمل الفريق: إذ يشعر العامل بأنه عضو في الفريق أولاً، وأن دوره ووظيفته يتم أدائها عن طريق فريق العمل ذلك.

3- أسلوب المشاركة في اتخاذ القرارات على المستويات الدنيا ومن ثم رفعها إلى المستويات العليا، لنقوم هذه المستويات بالتدقيق والرقابة عليها.

4- توفر المعلومات والمشاركة في استخدامها بين أفراد المنظمة جميعهم، وعدم الاحتفاظ بها أو احتكارها من قبل أي فرد أو مجموعة، ويساعد ذلك في توفر خدمات وعلاقات جيدة بين أفراد المنظمة وفي مختلف الدوائر.

5- الشعور الجماعي بالمسؤولية تجاه العمل الذي يقوم به الفرد، وهذا نابع من نظام القيم السائدة في المجتمع الياباني.

6- القيم والممارسات الإدارية.

7- القيم التنظيمية والمناخ التنظيمي في اليابان. (العلاق، مرجع سابق، ص 96)

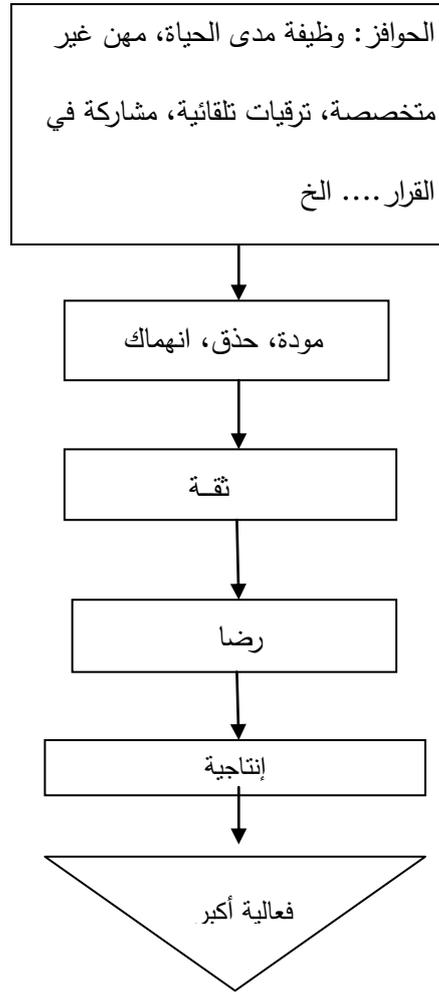
8- عملية المراقبة الضمنية والنظرة الشمولية للاهتمام بالأفراد العاملين.

من خلال ما سبق يمكن القول انه حتى تستطيع أي مؤسسة تحقيق الفعالية التنظيمية بمختلف

صورها، وحسب وليام أوشي فإنه يجب البحث عن الجوانب الثقافية والنفسية والايجابية وتوظيفها بشكل

سليم يسمح بزيادتها وتمييزها، والحد من الجوانب السلبية ومحاربتها. (الهاشمي، مرجع سابق، ص 54)

شكل (2): توضيح نظرية z



المصدر: (الهاشمي، ب، المرجع نفسه، ص 55).

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى أهم المداخل النظرية، بداية بالنظريات الكلاسيكية التي أعطت الأهمية الكبيرة للتنظيمات الرسمية من أجل تحقيق أهدافها، وتقوم هذه النظرية على مجموعة من المبادئ المتمثلة في استخدام الأساليب العلمية، والتركيز على عنصر العمل دون أن تولي أي اهتمام بالإنسان وكذلك الرشد والعقلانية ومركزية السلطة، إلا أنها تعرضت لمجموعة من الانتقادات خاصة في إهمالها للعنصر البشري ودوره في العملية الإنتاجية واعتباره كآلة، وهذا ما أدى إلى ظهور النظريات النيوكلاسيكية، والتي حاولت إيجاد توازن بين العنصر المادي والعنصر البشري من أجل تحقيق أهداف المنظمة، وبالتالي تحقيق الفعالية التنظيمية، ثم النظريات الحديثة التي ركزت في تفسيرها للظواهر التنظيمية على أهمية العنصر البشري ودوره في تحقيق الفعالية التنظيمية.

والملاحظ أنه على الرغم من اختلاف هذه النظريات، إلا أن كل واحدة منهما حاولت إعطاء تفسيرات للظواهر التنظيمية، وتفسير السلوك التنظيمي.

أما الفصل الموالي فسوف نتطرق فيه إلى المتغير الأول من موضوع دراستنا والمتمثل في أخلاقيات المهنة، حيث سنقوم بتقديم ماهية أخلاقيات المهنة وإبراز أهميتها داخل المنظمات وكيف تساهم في الرفع من فعالية المنظمات.

قائمة المراجع للفصل الثاني:

- احمد مصطفى خاطر، عدلي علي طاحون، 2004، النظرية الاجتماعية وبناء نماذج الممارسة في الخدمة الاجتماعية، ط1، المكتب الجامعي الحديث.
- احسان محمد الحسن، 2010، النظريات الاجتماعية المتقدمة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- مصطفى علي سالم، 2012، نظرية التنظيم، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، الجزائر.
- صلاح عبد القادر النعيمي، 2013، الإدارة، ط1، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان.
- فيصل محمود الشاورة، 2013، مبادئ ادارة الاعمال مفاهيم نظرية وتطبيقات علمية، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان.
- محمود احمد فياض، عيسى يوسف قداد، وآخرون، 2009، مبادئ الإدارة وظائف المدير، ط1، دار صفاء للنشر، عمان.
- رابح كعباش، 2006، علم اجتماع التنظيم، ط1، مخبر علم الاجتماع للبحث والترجمة.
- اعتماد محمد العلام، اجلال سماعيل حلمي، 2012، علم اجتماع التنظيم مداخل نظرية ودراسات ميدانية، ط1 مكتب الانجلو المصرية، مصر .
- بشير العلق، 2008، مبادئ الإدارة، ط1، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان.
- لوكيا الهاشمي، نظرية المنظمة، مخبر التطبيقات النفسية و التربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، د.س.
- سعيد مرسي بدر، 2000، الايديولوجية ونظرية التنظيم، مدخل نظري، ط1، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية.
- ابراهيم المنيف، 2000،: تطور الفكر الاداري المعاصر، ط1، دار الافاق والابداع للنشر والإعلام الرياض.
- انتوني غيدنز، 2004، علم الاجتماع، ترجمة فايز الضياع، ط1، مؤسسة ترجمان، عمان.
- حسين عبد الحميد احمد رشوان، 2006، الادارة و المجتمع، ط1، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية.

- خليل محمد حسن الشماع، 2001، خضير كاظم: نظرية المنظمة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- خضير كاظم محمود، موسى سلامة اللوزي، 2008، مبادئ ادارة الاعمال، ط1، اثناء للنشر والتوزيع، الاردن.
- مصطفى يوسف كافي واخرون، 2013، المفاهيم الادارية الحديثة (مبادئ الادارة)، ط1، مكتب المجتمع العربي، للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
- عماد بوحوش، 2006، النظريات الادارية الحديثة في القرن الواحد والعشرين، ط1، دار الغربي الاسلامي، الجزائر.
- ماجد عبد الهدي مساعدة، 2013، إدارة المنظمات منظور كلي، ، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- محمد رفيق الطيب، 2012، مدخل التسيير (أساسيات وظائف و تقنيات)، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- علي غربي واخرون، 2007، تنمية الموارد البشرية، ط1، دار الفجر للنشر، القاهرة.
- . 31Jean Luc charron et sabriné sepain=op hcit,p
- سامي محسن الختاتنة، 2007، علم النفس الصناعي، ط1، دار حميد للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- صبحي جبر العتيبي، 2005، تطور الفكر والأساليب في الإدارة، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان.

الفصل الثالث: أخلاقيات المهنة

مقدمة الفصل

أولاً: ماهية أخلاقيات المهنة

ثانياً: أخلاقيات المهنة من منظور سوسيولوجي

خلاصة الفصل

مراجع الفصل

مقدمة الفصل:

للأخلاق أهمية بالغة، باعتبارها من أفضل العلوم وأشرفها وأعلاها قدرا، والسلوكات الأخلاقية وآدابها هي التي تميز سلوك الإنسان عن باقي السلوكات، لهذا فقد احتلت الأخلاق مكانة كبيرة في الدين الإسلامي حيث اعتنى بها القرآن الكريم وكذلك السنة النبوية.

كما تعد الأخلاق أساس ومنطلق مهما لحياة الأمم، الشعوب، الأفراد، بحيث تنظم العلاقات فيما بينها، وتوجه سلوكات الأفراد داخل المجتمع، بحيث يصبح سلوكهم يتصف بالثبات والتماسك والتوافق، وعندئذ تشكل الأخلاق أحد مظاهر الضبط الاجتماعي لدى الأفراد وتشكل دافعا ومحركا لتحريرهم من أهوائهم ورغباتهم وتعزز لديهم الإحساس بالانتماء إلى مجتمعهم، والتكيف مع واقع المجتمع الذي يعيشون فيه.

ولا تقتصر الأخلاق على جانب معين فقط وإنما تشمل جميع مناحي الحياة بما فيها العمل فالوظائف على اختلاف أنواعها لها أخلاقياتها وتشريعاتها الملزمة والتي تمنح للأفراد حقوق تضمن لهم الأمن والاستقرار، وبالتالي فإن الأخلاقيات تعتبر عنصرا مهما في نجاح أي وظيفة أو منظمة في العالم وقد أصبحت الأخلاقيات مطلوبة في جميع الوظائف خاصة مع التطورات الحاصلة ومع تزايد بعض الممارسات للأخلاقية في المؤسسات والوظائف مثل الفساد الإداري، الرشوة والكذب وغيرها من الأمور التي استدعى من المؤسسات إلزامها بأخلاقيات المهنة.

ولهذا سوف نتطرق في هذا الفصل إلى ماهية أخلاقيات المهنة في الحياة التنظيمية، العوامل

المؤثرة فيها.

أولاً: أخلاقيات المهنة:

1- ماهية أخلاقيات المهنة.

1-1- أهمية أخلاقيات المهنة

لا يكتمل سير الحياة الإنسانية بالنظام إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقة الناس فيما بينهم وتمثل الأخلاقهم الضوابط التي حثت عليها التشريعات السماوية، والأخلاق تعد بمثابة دعامة أولى لحفظ الأمم والمجتمعات وضمن 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.

وقد وضع "الغالبي" أهمية وفوائد الأخلاق في مجال العمل، و التي تكمن في:

- إن المنظمة قد تتكلف الكثير نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية، وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها.
- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية، وهذا له مردود ايجابي على المنظمة.
- الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة، ويقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات. (الزناتي، مرجع سابق، ص 17)
- توجيه الاهتمام نحو أخلاقيات العمل تعالج مشكلات العمل مثل تسريح العاملين من المنظمة الأمر الذي ينعكس سلباً على المجتمع، وكذلك تشغيل العاملين صغار السن والأطفال في بعض المهن التي لا تتناسب مع أعمارهم.

- تساعد برامج الأخلاقيات في الحفاظ على تصرفات أخلاقية متزنة في أوقات صعبة و حرجة والمساعدة على تقليل حالة الاضطراب في ظروف التغيير.
- إن الاهتمام بأخلاقيات العمل إنما يساعد العاملين على الشعور بالثقة الكاملة التي يمكن ان يقدموها، ويتعاملوا مع كل ما يحدث وفق تلك الأخلاقيات، ويعكس ذلك انخفاض حالات الإضراب بارتفاع أخلاقيات العمل.
- إن الإهتمام بإدارة الأخلاق يدعم صورة المنظمة لدى العامة من خلال تعزيز العلاقات، فالمنظمة عندما تراعي الجوانب الأخلاقية فإنها تكون لنفسها صورة جيدة في أذهان المجتمع.(جنان، سنة 2012، ص 98)

1-2- أهداف أخلاقيات المهنة:

- تكمّن أهدافاً للالتزام بأخلاقيات المهنة كما أوردها "مقدم" سنة 1997 فيما يلي:
- ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلّى به المؤتمنون على مصالح الدولة.
 - فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية، كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر السلوكية المحظورة.
 - ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين.
 - إزالة الطابع التنظيمي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما. (الزناتي، مرجع سابق، ص 17)
 - إن أهدافاً أخلاقيات المهنة تتمثل في رفع مستوى المهنة والمحافظة على تقدمها، وتنمية روح التعاون بين أعضاء المهن ورعاية مصالحهم المادية والمعنوية، وكذلك تدعيم وتكملة النصوص القانونية والأحكام التي وضعها المشرع، وأخيراً بث الطمأنينة والثقة في الجمهور فيما يتعلق بخدمات أعضاء المهنة، وهذه الأهداف موجهة لمصلحة أصحاب المهنة بشكل يقوم على الرؤية

والمصلحة المهنية الفئوية، كما في تنمية المهنة لرعاية مصالح الأعضاء وتعاون أصحاب المهنة في إطار المصلحة الواحدة لفئة أصحاب المهنة.

• إن أخلاقيات المهنة كما نلاحظ ذلك عادة ما توضع بصيغ مبادئ رئيسية، تكون بمثابة قواعد مرشدة في العمل دون إن تأخذ هذه الأخلاقيات شكلا عاما من التوجيهات الأخلاقية. (نجم، مرجع سابق، ص ص 334، 335)

• إن تفعيل دور المناخ الأخلاقي كقوة حاكمة لسلوك المنظمة إنما يعتمد على تجاوز النظرة الآتية التي قد تفرض على إدارة المنظمة الإهتمام، وإعطاء الأولوية لأحد الجوانب على حساب الجوانب الأخرى .

• تجاوز حالة الإختراق والإلتباس الذي يظهر في ذهن بعض أصحاب المصالح من خلال مشاركتهم في تشكيل مناخ المنظمة الاخلاقي . (الخفاجي، سنة 2013، ص 63)

1-3- مبادئ اخلاقيات المهنة:

يمكن تصنيف هذه المبادئ باعتبارها صفات أخلاقية عامة مرتبطة بالفرد أينما كان موقعه في العمل، حيث تعمل هذه الصفات الأخلاقية على تحسين بيئة التعامل بين الناس، وتسمو بهم إلى الحياة الطيبة التي ذكرها الله تعالى بقوله: ﴿ من عمل صالحا من ذكر أو أنثى وهو مؤمن فلنجيبه حياة طيبة ولنجزيهم أجرهم بأحسن ما كانوا يعملون ﴾ (النحل: 97) إلمايلي:

1- التقوى:

وتقوى الله عز وجل أعظم وأنفع وأجل القيم على الإطلاق، وهي مفتاح سعادة المسلم في الدنيا والآخرة، وقد ربطها النبي (ص) بحسن الخلق في الحديث الذي أخرجه الإمام أحمد عن أبي هريرة أنه صلى الله عليه وسلم قال: «أتدرون أكثر ما يدخل الناس الجنة تقوى الله وحسن الخلق» (السكرانة، سنة 2009،

ص 103)

2- الضمير المهني:

هو قوة الرقيب الخلقى التي يتميز بواسطتها الإنسان بين الصواب والخطأ، وذلك من خلال أداء الواجبات المكلف بها مهنياً، القدرة على التكيف واستيعاب ما هو جديد في مجال المهنة، وكذلك الاستفادة من خبرات السابقين والثقة بالنفس.

3- الصدق:

يعتبر روح الضمير، وهو من الفضائل التي ينبغي أن يتصف بها أصحاب المهن المختلفة، ويتطلب هذا أن يكون صاحب المهنة صادق مع نفسه مع الآخرين وأن يلتزم بالموضوعية في تقدير الذات، وأن لا يلجأ إلى المغالاة في تقييم الأمور من أجل تحقيق مصلحة ما. (بولقواس، ص 238)

4- الإتقان:

إن الإتقان مفهوم واسع جداً، يشمل جميع الأمور التي نقوم بها في الحياة، وهو يعني القيام بجميع الأمور بأفضل طريقة ممكنة، وباستخدام جميع قدراتنا الممكنة، فيقوم بالسعي في الحياة بجميع ما يمتلكه من قدرات وباستخدام جميع الطول المتاحة لديه، ولا تقتصر الإتقان على العبادات فقط كالصلاة، لصوم والزكاة، ولكنه يصل إلى الإتقان في العمل، حيث أن الله عزوجل حث على العمل وإتقانه لقول رسول الله صلى الله عليه وسلم: (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) (رواية البيهقي) (الكاس، سنة 2015، ص 29)

5- إحترام وقت العمل:

لقد أعطى الإسلام أهمية قصوى للوقت، وحث المسلم على حسن استغلال الوقت في العبادة والعمل الصالح للدنيا والآخرة، ولذلك نجد أن الله سبحانه وتعالى ربط جميع العبادات الأساسية من صلاة،

زكاة وصيام وحج بمواقيت محددة وامر الناس بأدائها في مواقيتها، وهذا سبب رئيسي في تنظيم الناس لأوقاتهم، وقد كان النبي (ص) وصحابته يستثمرون جميع أوقاتهم فيما يفيدهم ماديا وجسديا، وروحيا، وقد روي عن ابن مسعود رضي الله عنه انه قال: (ما ندمت على شيء، ندمي على يوم غربت شمسه نقص فيه اجلي ولم يزد فيه عملي)، ولقد أوجب الإسلام على الفرد المسلم الإلتزام بأداء العمل في الوقت المحدد لأن ذلك من تمام إتقانه، ولذلك فينبغي على المسلم أن يحرص على مواعيد العمل، فلا يأتي للعمل متأخرا ولا يخرج مبكرا، لأنه إنما يتقاضى اجره على عمله بمواعيده المحددة. (السكرانة، مرجع سابق، ص 107)

6- المسؤولية:

وهي الوضع الذي يسأل فيه الفرد عن أفعاله، ويتحمل النتائج المترتبة عنها أخلاقيا واجتماعيا، وهذا على أساس أن لكل فعل صفة أخلاقية تجعله مقبولا أو مرفوضا وهذا عن طريق تأدية العمل على أحسن وجه وإدراك العامل لواجباته. (بولقواس، مرجع سابق، ص 240)

7- الأمانة:

والأمانة خلق جليل من اخلاق الاسلام، وأساس من أسسه، فهي فريضة حملها الانسان وتعرف الأمانة على أنها: خلق يعف به الإنسان عما ليس له به حق، ويؤدي ما عليه من حقوق ومن أمانة الإنسان أن يتعفف عن الأموال والأعراض التي لا تحل له، ومن أمانته أن يؤدي ما عليه من حقوق تجاه الله والخلق أجمعين.

ويجب على الموظف أن يكون أمينا في أدائه لوظيفته، وأن يرتفع عن كل ما ينقص من كيانه كخادم للأمة، أو يهز من ثقة الجمهور به كمثل للمنشأة الخاصة التي يعمل فيها. (الكاس، مرجع سابق، ص

ويزداد التماسك في المنظمة والعاملين فيها في إطار خلق جو يتصف بالأمانة والنزاهة والحفاظ على ما يودع من مال أو ممتلكات وأسرار والإلتزام بالواجبات. (الغالي، مرجع سابق، ص 170)

8- البشاشة وحسن التعامل مع الآخرين:

والبشاشة هي أول الطرق لإرضاء الآخرين وإدخال السرور في نفوسهم، وقد أوضح علماء الإدارة وعلم النفس والسلوكيات أن البشاشة والإبتسامة تكسر الحواجز عند التعامل مع الجميع سواء كانوا رؤساء، زملاء أو متعاملين مع المنظمة من موردين أو مستهلكين. (سليمان، مرجع سابق، ص 104)

1-4- مصادر أخلاقيات المهنة:

هناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الأساس الذي تنطلق منه أخلاقيات المهنة كافة في بلورة أخلاقياتها والتي تعكس واقع المجتمع في شتى ميادينها، ويرى الباحثون أن هناك خمسة مصادر لأخلاقيات المهنة وهي:

أ- المصدر الديني:

يمثل هذا المصدر في المجتمع الإسلامي أهم مصادر أخلاقيات المهنة، إذ أنه يوفر لأخلاقيات المهنة خلق الرقابة الذاتية في الفرد، فالمهني يمكن أن يتهرب من الرقابة السياسية أو الاجتماعية أو القانونية، لكن لا يستطيع أن يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى.

ويشتمل هذا المصدر على المبادئ والتنظيمات التي تحقق سعادة الإنسان، والمجتمع في كل المجالات والقواعد العامة الصالحة لهداية الناس وتنظيم حياتهم في كل زمان ومكان، ويشتمل أيضا على القواعد الوضعية، وهي الأوامر والنواهي التي وضعها البشر أنفسهم لتنظيم حياتهم بالمحافظة على حقوق الناس وتحديد واجباتهم لنشر العدالة والمساواة بينهم، لذلك تعد التشريعات والقوانين و الأنظمة المعمول

بها مصدرا من المصادر الأخلاقية، ويقصد بالتشريعات دستور الدولة والقوانين كافة والمنبثقة عنه، ونظام الخدمة المدنية واللوائح والتعليمات الأخرى على أنواعها المختلفة، التي تحتوي على أخلاقيات كثيرة من حيث الإنضباط بالوقت والتقييد به والإحترام والإبتعاد عن المحسوبية، وتقديم المصلحة العامة عن الشخصية وعدم إفشاء أسرار العمل. (الزناتي، مرجع سابق، ص 23)

والجدير بالذكر أن أنظمة الإدارة الحديثة في العالم العربي والإسلامي تنمي روح الاستقامة والعدالة لدى أفراد المجتمع، وهي جميع ميادين الحياة العلمية، الإجتماعية والعلمية فتشربهم حب العمل، والإلتزام وتحمل المشاق والصعاب وكذا الاستقامة والاعتدال في التعامل مع الناس. (الطروانة، سنة 2011، صص 217، 218)

ب- المصدر الإجتماعي:

إن لكل مجتمع ثقافته الخاصة به، التي تنظم حركته وتحدد قيمه ومعتقداته وعلاقاته وولاء وانتماء أفرادها، ومن المعروف أنهم ما يكون ثقافة المجتمع الجوانب الإجتماعية المتمثلة في القيم، المعتقدات العادات ونمط العيش وممارسات الحياة الإجتماعية، وقد يحمل المهنيون إلباية مؤسسة يعملون فيها عادات المجتمع الأكبر، الذي يعيشون فيه وتقاليد وأعرافه سواء كانت هذه العادات والتقاليد أمراضا إجتماعية أم قيما وتقاليد ايجابية، فالمجتمع الذي يتمسك أفرادها بمصالحهم الضيقة فإن ذلك يؤثر في السلوك المهني، فينقل هذه الأنماط من السلوك إلى مؤسسة العمل. (الزناتي، مرجع سابق، ص 26)

ج- المصدر الإقتصادي:

تتحكم الظروف الإقتصادية السائدة في المجتمع في جميع أفرادها ومن بينهم المهنيون والإداريون إذ أن الظروف الإقتصادية الصعبة تدفع بأفراد المجتمع غالبا إلى أنماط من السلوك بعيدة عن المعايير الخلقية.

فإذا كان الشخص يعيش في وضع إقتصادي مريح ويمكنه العيش بكرامة مع أفراد أسرته، فإنه من السهل أن تتوقع منه أخلاقيات رفيعة والتزام أكيد، أما إذا كان وضعه الإقتصادي لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة تجاه أسرته ومجتمعه فيتوقع منه الإنحراف، الغش والإرتشاء واستغلال الوظيفة، ولعل أهمية البعد الإقتصادي قد تتضاعف بشكل كبير في الوقت الحاضر، إذ تطرح التكنولوجيا في كل يوم الكثير من المغريات، إذ تسود النزعة الإستهلاكية بين الناس.

د - المصدر السياسي:

ويقصد به نمط النظام السياسي الذي يسير المجتمع، وانعكاس توجهات هذا النظام على الأفراد فإذا كان النظام السياسي يؤمن بالتعددية، المشاركة والحوار واحترام الرأي فإنه سوف يؤثر ايجابيا في قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية، وإذا كان النظام دكتاتوريا فاسدا لا يتورع عن النهب ويشجع القيم البالية، فإن تأثيره سلبي في توجهات الأفراد في كل مؤسسة.

وحيث يقوم المهني بأداء واجباته في ظل أوضاع سياسية قائمة، فإن سلوكه يتأثر بطبيعة هذه الأوضاع وخصائصها، فالنظام السياسي الذي يتخذ من الصالح العام غاية له يتعين عليه الإيمان بالحرية، الشفافية والديموقراطية والمساءلة، ومن هنا فإن النظام يؤدي إلى ازدهار الأخلاق المهنية، أما النظام السياسي الذي يفتقر إلى الرقابة القضائية والإدارية والشعبية ويميل نحو الإستبداد والظلم، فيؤدي إلى تغذية السلوك اللاأخلاقي على مستوى الأفراد عامة وأفراد المهنة خاصة. (الزناتي، مرجع سابق، ص 127)

هـ - المصدر الإداري التنظيمي:

تعد القوانين والأنظمة والتشريعات من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الإدارة في المنظمات، ويقصد به البيئية التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح وأنظمة وقيم وتقاليد ومثل

تحدد أسلوب العاملين فيها وتوجه مساهمهم، ومما يؤثر في قيم الفرد والتزامه وأسلوب عمله الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة داخل التنظيم، وأنماط تقسيم العمل ونظم الاستراحة والمكافأة وأشكال الرقابة والعقاب.

ويتضح مما سبق أن البيئة الإدارية النموذجية التي تحدد أساليب العمل وإجراءاته ومستوياته وتوفر قيادة إدارية على جميع المستويات لابد وأن تؤمن بالديمقراطية، العدالة والمساواة والحوار المباشر كما تضمن الحقوق لأصحابها وتشجع على الالتزام بالواجبات، وأدائها بدقة وسرعة وأمانة. (الزنتي، المرجع نفسه، ص 128)

1-5- دور أخلاقيات المهنة في الحياة اليومية:

يرى "مرعى" و "بلفيس" (1993) أن الإلتزام بأخلاقيات العمل يسهم في تحسين المجتمع بصفة عامة، إذ تقل الممارسات غير العادلة ويتمتع الناس بتكافؤ الفرص، ويجني الفرد ثمرة عمله وجهده، أو يلقي جزاء تقصيره، وتسد الأعمال الأكثر كفاءة وعلما وتوجه الموارد لما هو أنفع وتضييق الخناق على المحتالين، والإنتهازيين، وتوسع الفرص أمام المجتهدين، كل هذا وغيره يتحقق إذا التزم الجميع بالأخلاقيات، كما أنها تؤدي إلى:

- دعم الرضا والاستقرار الاجتماعيين بين غالبية الناس، إذ يسود العدل ويحصل كل ذي حق على حقه مما يجعل غالبية الناس في حالة رضا واستقرار.
- توفر بنية مواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية وهو ما يعود بالفائدة على الجميع.
- زيادة ثقة الفرد بنفسه وثقة بالمنظمة والمجتمع، ويقلل القلق والتوتر بين الأفراد.
- تقلل تعريض المؤسسات للخطر، لأن المخالفات والجرائم والمنازعات تقل، إذا يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولا وأخيرا قيمة أخلاقية.

• إن وجود موثيق أخلاقية معلنة يوفر المرجع الذي يحتكم إليه الناس ليقرروا السلوك الواجب، أو ليحكموا على السلوك الذي وقع فعلا.

وتعتبر القيادة الإدارية المرجعاً الأول والأهم لجميع الموظفين العاملين تحت لوائها، كما أنها المثل الأعلى لجميع الموظف في أثناء تعاملهم اليومي مع بعضهم البعض، وكذلك مع الجمهور، لذا فإنه من الواجب أن تكون القيادة الإدارية قدوة ذات كفاءة عالية من الناحية الوظيفية والمقدرة الإنتاجية في العمل على جانب سلوكها القويم، وإنما ننظر إلى الوظائف القيادية من خلال منظار الموظفين الذين يراقبون تحركات ونشاطات قيادتهم الإدارية بدقة ملحوظة، فإذا كانت القيادة تلتزم بأوقات الدوام اليومي مثلاً فإن ذلك ينعكس على ظروف العمل لا محالة والعكس صحيح، فمن المتوقع والمأمول أن يتصرف أعضاء القيادة الإدارية بصدق وأمانة وانتماء للمنظمة الإدارية والمصلحة العامة، كل ذلك يترك بصماته وآثاره على إجراءات العمل والمناخ العام في المنظمة الإدارية. (الزنتاني، مرجع سابق، ص 129)

ففي حالة تعارض مصلحة المؤسسة مع مصلحة المدير الشخصية، فيجب على المدير أن ينحاز لمصلحة المؤسسة وحسب تيشوري (2005) يقدم روبرت اوستن دليلاً يدعو المديرين إلى تنبيه لدعم أخلاقيات الإدارة، ويتكون من المبادئ التالية:

1- أن يضع المديرين مصلحة المؤسسة قبل مصلحتهم الشخصية.

2- أن يضعوا مصلحة المجتمع قبل مصلحة شركتهم وقبل مصلحتهم الشخصية.

3- ألا يفشوا سوى الحقيقة في كل المواقف التي يواجهونها.

كذلك فالقيادة الإدارية متغير أساس في دفع المنظمة والمؤسسة إلى الأمام وإلى تحفيز العاملين لأداء العمل الجيد والمبدع، وإذا غابت القيادة الناجحة والجيدة والمؤهلة، غاب الأداء الجيد والإنتاج الجيد، وعجزت الإدارة عن إنجاز أهدافها والقيادة الإدارية البارعة هي روح الإدارة العامة، وإن نجاح أي تنظيم أو

مؤسسة يتوقف على كفاءة قيادته والتزامها بالأخلاق، كونها على قمة الهرم الوظيفي، وبالتالي فهي قدوة للآخرين من الموظفين والعاملين، فإذا قامت القيادة الإدارية بممارسات سلوكية مخالفة للقوانين والأنظمة فإن ذلك سوف يزيد من جرأة الموظفين على ارتكاب مخالفات مشابهة.

فوجود دستور أخلاقي يعد أساس مهما من الأسس العامة التي تقوم عليها أية مهنة، ومتطلباً لحفظ كيانها وصيانة استقلاليتها، فالمهنة تتميز بوجود مجموعة من الأخلاق المهنية الخاصة بها، التي يفترض أن يلتزم بها جميع المتلقين بهذه المهنة، والروابط المهنية تراقب باستمرار مدى التزام كل مهني بأخلاقيات مهنته، ومدى حبه لها، وانتمائه واعتزازه بها، ومدى مساهمته في دعمها وتطويرها، والدفاع عنها.

والدستور الاخلاقي لأي مهنة يضم القواعد المرشدة لممارسة مهنة ما للارتقاء بمثالياتها وتدعيم رسالتها.

وقد حدد علوي (2007) ما يجب أن يتميز به الدستور الاخلاقي للمهنة بمايلي:

1- الإختصار.

2- السهولة والوضوح.

3- يكون معقولا ومقبولا عمليا.

4- الإيجابية (الزناتي، مرجع سابق، ص ص21، 22)

توفر بيئة مواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية، وهو ما يعود بالفائدة على الجميع.

زيادة ثقة الفرد بنفسه وثقته بالمنظمة والمجتمع، ويقلل القلق والتوتر بين الأفراد. (بحيي، سنة 2010،

ص 15)

عندما يكون الصدق والتعاون، الإحترام والأمانة هي الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين وبعضهم

البعض، فإن هذا يؤدي إلى تفجر طاقات العاملين لصالح العمل. (سليمان، مرجع سابق، ص 117)

تسود المنظمة حالة من الفهم، وهي أن القرارات الإدارية المهمة تتضمن أبعاد أخلاقية. (الرواشدة، سنة

2017، ص 25)

ثانيا: أخلاقيات المهنة من منظور سوسيولوجي.

1- العوامل المؤثرة في أخلاقيات المهنة:

هناك العديد من العوامل التي يصعب حصرها في تأثيرها على الأخلاقيات المهنية للإدارة والمؤسسات، ذلك أن الإدارة لا تعمل في فراغ، وإنما تعمل في وسط إجتماعي، وتتأثر بالعوامل السياسية، الإقتصادية والحضارية للدولة التي تعمل بها، والموظف في الوقت نفسه هو المواطن الذي يعيش في بيئة الإدارة، وينقل إليها القيم والعادات السائدة في مجتمعة ويبقى لتلك العوامل أثر واضح داخل المنظمات رغم وجود القوانين واللوائح التي تقوم بدورها في الحد من أثرها في السلوك الموظف، ولعل أبرز هذه العوامل مايلي:

1- البيئة الاجتماعية:

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

ولهذا نجد أن البيئة الاجتماعية تساهم بشكل مباشر وفاعل في عملية التنشئة الإجتماعية من خلال تنمية وتطوير السلوك الإنساني، وتساعد الفرد على أن يكون أكثر إدراكا للناس والأشياء وتكسبه

معرفة لغيره وبنفسه وكذلك تنمي لديه الكثير من الاحاسيس كالخوف، العاطفة ومشاعر الإحترام اتجاه الوالدين.

ولقد اشار "الصباغ" إلى أن المحاباة والوساطة أمثلة تبين من خلالها مدى تأثير البيئة الإجتماعية على سلوك الموظف الإداري، وعليه فنجد أن الموظف في المنطقة العربية على وجه الخصوص يضع في الإعتبار عند التعامل مع الموظفين أن يخدم ويلبي أولاً وقبل كل شيء، وأحياناً من خلال تجاوز الأنظمة والتعليمات على حساب المصلحة العامة مصالح من يمس إليه بصلة القرابة أولاً والصدقة ثانياً، فلماذا يسلك الموظف هذا السلوك للأخلاقي؟ إن السبب يعود إلى الأسرة أو العشيرة، التي هي بؤرة التنظيم الإجتماعي الذي ينتمي إليه الموظف، ويتعلم من خلاله هذا الإنتماء بأن الولاء في المقام الأول ليس للمصلحة العامة بل هو للأسرة أو العشيرة، ولاشك في أن تلك العصبية الأسرية تنقل إلى الجهاز الإداري عن طريق سلوك الموظف وعند تعامله مع الآخرين. (السعوة، سنة 2015، ص ص 23، 24)

2- البيئة الاقتصادية:

تلعب الأوضاع الاقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه الموظف، من غنى وفقر، وارتفاع مستوى المعيشة مقابل تدني مستوى الرواتب والأجور دوراً كبيراً في تكوين الأخلاقيات الوظيفية من مبادئ واتجاهات وسلوك، كما أنها تؤدي إلى نشوء طبقات اقتصادية متعددة داخل المجتمع الواحد، ويجب أن نؤكد هنا على أن أثر العنصر المادي في أخلاقيات العاملين، وظهوره في الدول النامية قد نجد له جذور تاريخية، إذ أن الفرد في الدول النامية له متطلباته وطموحه الكبيرة، التي لا تتناسب مع ما تستطيع الدولة توفيره من خدمات و سلع، كما أن العاملين لهم تطلعاتهم وآمالهم في تحسين أوضاعهم المعيشية، وزيادة وسائل الراحة وهم لا يمتلكون غير رواتبهم الضئيلة، ولذا فإن احتمالات الانحراف كثيرة سواء من قبل

المواطن الذي يريد أن يحصل على السلعة أو الخدمة دون غيرها أو أكثر منه، أو من قبل العاملين أنفسهم الذين يريدون الحصول على دخول إضافية حتى ولو عن طريق غير مشروع.

إن للعوامل الإقتصادية أثر مهم في انتشار مظاهر الفساد الإداري، وخاصة في الدول النامية والفقيرة، إذ أن تدني الرواتب الشهرية للموظفين وانخفاض أجورهم يغري الكثير للفساد، إذ يضطر هؤلاء الموظفين إلى سوء استغلال أموال وموارد الدولة والإختلاس، والحصول على المال بأي وسيلة من أجل تحقيق مصلحة شخصية، كما قد يلجأون إلى قبول الرشوة كأداة لزيادة رواتبهم لمواجهة متطلبات الحياة المعيشية المرتفعة.

3- البيئة السياسية:

لاشك أن البيئة السياسية التي يعيش الموظف العام في ظلها، تلعب دورا مهما في تكوين اتجاهاته وأنماط سلوكه، ويقصد بالبيئة السياسية المناخ السياسي الذي يعيشه المجتمع كشكل النظام السياسي، ومدى تمتع الأفراد بحرية التعبير ونمط الحكم السائد، وكذلك مدة فعالية الرقابة (إدارية تشريعية، سياسية وشعبية على أنماط السلوك الإداري للموظف العام، لذا فإن غياب الرقابة وضعف الجهاز القضائي، وفساد السياسيين، وافتقار الدولة لمعايير الحساب كلها تسهل الإنحراف في سلوك العاملين وتزيد الخرق للقوانين، وتسهل عملية التخلص من العقاب.

وفي ظل غياب الرقابة التشريعية، الإدارية والشعبية، قد يبدي الموظف العام أحيانا سلوكا إداريا تنظيميا يهدف إلى إرضاء وأشباع رغبات السلطة التنفيذية على حساب المصلحة العامة ويعود السبب في ذلك إلى تخوف الموظف العام من هؤلاء الذين يملكون حق التعيين والطرده والترقية. (الزناتي، مرجع سابق، ص

ص 18، 19)

2- وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة:

إن أتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص، ولكن إدارة المؤسسة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل بناء على قناعتهم الشخصية، بل هي بحاجة لأن تلزمهم بذلك كجزء من متطلبات العمل، وفيما يلي مجموعة من الوسائل التي تساهم في ترسيخ أخلاقيات المهنة لدى العاملين:

1- تنمية الرقابة الذاتية:

من أهم وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة هو استحضار الموظف رقابة الله - عز وجل - قبل رقابة المدير أو المنظمة، فهو يراعي مصلحة المؤسسة ويسعى لتحقيق أهدافها دون تفضيل مصلحته الشخصية عليها، ومن أشهر القصص في هذا المجال قصة أمير المؤمنين عمر بن الخطاب (رضي الله عنه) عندما قال: (لو عثرت بغلة في العراق لسألني الله تعالى عنها لملم تمهد لها الطريق يا عمر).

هذه الرقابة تمنع من الخيانة، وتعين على الأمانة، لهذا فهي من المقومات المتفق عليها في العالم ولتنمية الرقابة الذاتية وسائل: كتنقية الإيمان بالله والتقوى، تعزيز الحس الوطني، تحمل المسؤولية والإقناع بأهمية الوظيفة وأدائها بشكل صحيح. (الكاس، مرجع سابق، ص 37)

2- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة:

لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحيانا من ضعف النظام أو عدم وضوحه، ويمكن للمؤسسة أن تخصص مكتبا خاصا للإهتمام بأخلاق المهنة، يقوم عليه مجموعة من الموظفين، ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق، وسيكون مردود هذا المكتب على أداء العمل جيد ومفيد، ومن وسائل التوجيه بهذه الأنظمة ما ورد في نظام العمل والعمال، إذ يجب على صاحب العمل والعامل معرفة أحكام نظام العمل بجميع محتوياته، ليكون كل منها على بنية من أمره وعالما بما له وبما عليه، ويجب فوق ذلك أن توضع في مكان ظاهر بكل مؤسسة تستخدم عشرين عاملا فأكثر.

3- القدرة الحسنة:

فإذا نظر العاملون إلى المدير وهو لا يلتزم، بأخلاق المهنة، فهم كذلك من باب أولى وقد قال الخليفة الأول للمسلمين أبو بكر الصديق (رضي الله عنه)، (وليت عليكم وليست بخيركم، فإن أحسنت فأعينوني، وإن أسأت فقوموني)، لذالما مات قال فيه أمير المؤمنين عمر رضي الله عنه: رحمك الله يا أبا بكر، لقد أتعبت من بعدك. (السكرانة، مرجع سابق، ص ص65، 66)

4- تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة:

لابد للموظف ان يقتنع بأن وظيفته عبادة يتقرب بها إلى الله، إن أحسن تأديتها وراعى فيها الحقوق والواجبات والأخلاقيات، كما عليه أن يقتنع أيضا أنها تساهم في تحقيق التنمية المجتمعية والوطنية وتساهم في تحسين ظروف الفرد والمجتمع والدولة، عندها سيقوي هذا من التزامه بأخلاقيات المهنة. (الكاس، مرجع سابق، ص 38)

5- محاسبة المسؤولين والموظفين:

فلابد للمحاسبة للتأكد من تطبيق النظام، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية، التي تشرف على تطبيق النظام. (السكرانة، مرجع سابق، ص 68)

6- التقييم المستمر للموظفين:

تساهم عملية التقييم في كشف الإنحرافات والأبواب، ومعرفة نقاط القوة والضعف في تطبيق الموظفين لأخلاقيات المهنة، حتى تسهل معالجتها وتعديلها.

وتساهم عملية التقييم في التطوير عندما يعلم الموظف أن من يطور نفسه يقيم تقييماً صحيحاً وينال مكافئة على ذلك، والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءتهم، ومواطن إبداعهم. (الكاس، مرجع سابق، ص 39)

3- صعوبات تطبيق أخلاقيات المهنة:

لعل أكبر التحديات التي تواجه المنظمات بشكل عام في الإعداد الأخلاقي لموظفيها، وهي كيفية التعامل مع كثير من الأخلاق السلبية كالفساد الإداري، وعدم تكريس الجهود للقيام بمسؤوليات الوظيفة وسوء استخدام السلطة وغيرها من الظواهر السلبية.

وتتمثل العقبات التي تواجه أخلاقيات المهنة فيما يلي:

1- عدم تطبيق العقوبات:

إن التساهل في التجاوزات الأخلاقية وعدم تطبيق النظام المتبع في إنزال العقوبة على المخالف يؤدي إلى تهاون كبير في الإلتزام بأخلاقيات المهنة وتكرار الإنحرافات السلوكية، نتيجة عدم وجود رادع يقوم بحمايتها والحد من تجاوزها.

2- غياب القدوة الحسنة:

في عصر نفنقد فيه إلى الكثير من القيم، لا يختلف اثنان على أن للقدوة الحسنة أثر كبير في تربية الأفراد والجماعات ودور مهم في بناء المجتمعات، وغياب القدوة الحسنة من قبل الإدارة يترك المجال مفتوحاً أمام الموظفين لاختلاق الذرائع حول عدم الإلتزام بأخلاقيات المهنة.

3- ضعف الحس الديني والوظيفي:

عند غياب شعور الموظف بقيمة العمل الذي يقوم به، ودوره الكبير في التقرب إلى الله - سبحانه و تعالى - و نيل مرضاته بالالتزام بأخلاقياته، وما له من أثر في تنمية وتطور المجتمع فإن ذلك سيحول دونه ودون التطبيق و الإلتزام بأخلاقيات المهنة.

4- إضطراب العلاقة بين الإدارة والعاملين:

من الأمور المعلومة أن الثقة بين العاملين والإدارة لها علاقة مباشرة بزيادة انتاجية العامل، فالموظف الذي يعلم أن إدارة المنظمة ستقدر مجهوداته على المدى القريب والبعيد، فإنه يتفانى في عمله ولكن عندما يشعر الموظف بأن إدارة المؤسسة لا تفي بوعودها للعاملين، فإن هذا يكون أمر غير محفز له على تطوير العمل والإبداع وزيادة الكفاءة، لذلك فإن التزام المديرين بالصدق والأمانة والعدل والوفاء والرحمة مع العاملين يؤدي إلى ثقة العاملين في الإدارة، وهو ما يؤدي إلى تحفيزهم على العمل، ويوفر كثيرا من الوقت الضائع. (الكاس، مرجع سابق، ص ص 36، 37)

4- أسباب تراجع أخلاقيات المهنة:

1- التلوث العقدي:

نعني بالتلوث العقدي عدم الالتزام بالعقيدة الاسلامية الصحيحة، أو التخلي عن بعض مبادئها إن كان عمدا أو جهلا بسبب ما يطرأ من الانحراف بسبب الشبهات والشهوات، ووساويس الشيطان وإغراءات ونحو ذلك.

ولاشك أن هذا التلوث العقدي يؤدي إلى تلوث الحياة، إذ سلامتها تكمن في اتباع المنهاج الأقوم الذي دعا إلى التمسك بمبادئ الأخلاق ومنها أخلاق المهنة، ولا بد في أن كل مخالفة لأوامر الدين تعتبر مخالفة دينية وأخلاقية في الوقت نفسه.

2 - التلوث الفكري:

لقد بنيت العقيدة الإسلامية علاقة الإنسان بالكون، وبخالق الكون، وبالغاية التي من أجلها خلق الإنسان، فهذا التصور الشامل لمعنى الكون والحياة يكون فكرا نظيفا غالبا من الملوّثات الفكرية التي تخرج بالإنسان عن هدفه وغايته، فيضر نفسه ويضر غيره.

إن الله خلق الإنسان لعبادته بالمعنى الواسع، وجعله من أفضل مخلوقاته، وسخر له ما في السماوات والأرض لينتفع بها في حدود ما شرعه الله له، وصولا لتلك الغاية ويسر السبيل للوصول إليها، وعليها فإن المال ما هو إلا وسيلة لتحقيق تلك الغاية، وليس المال وجمعه، غاية في حد ذاته، فالإنسان إذا استحضر هذا في ذهنه سيعرف مركزه الحقيقي في الدنيا وعلاقته بها وغايته في الحياة، وبالتالي سيتقبل بنفس راضية جميع الضوابط والتنظيمات التي جاء بها الشرع الإسلامي. (السكرانة، مرجع سابق، ص 45)

والتلوث الفكري سببه غياب الفهم الصحيح والتصور الإسلامي للكون والحياة، وفي ظل غياب هذا الفهم، الذي يؤدي إلى التلوث الفكري تتلوث الحياة بسبب السلوكيات الخاطئة، والمعاملات السيئة، وممارسة الأخلاق الفاسدة، كالسرقة، الغش والتزوير، وأكل الأموال العامة ونحو ذلك من الأعمال والأقوال والأخلاق التي منعها الإسلام.

3- التلوث القيمي:

إن القيم الاخلاقية التي جاءت بها الشرعية ثابتة لا تتغير ولا تتبدل مادامت السماوات والارض، فالخير والشر، والحق والباطل ما يزال في مفهومه منذ أنزل الله الكتب وأرسل الرسل، ولن يصبح الحق باطلا والباطل حقا، ولن نغير الزمن في حركته وتطوره من ثبات القيم والاخلاق الإسلامية لأنها في مواجهة الفطرة لا تتغير.

ولكن هناك أفكار هدامة حاولت وتحاول غزو هذه القيم الإسلامية بتفريغها من مضامينها تارة، وقلب معانيها تارة أخرى، ساعية جهدها إلى تحطيم القيم الخلقية، فسادت بعض السلوكات غير أخلاقية كالرشوة، أكل الأموال العامة وإيذاء الناس.

فهذا بلا شك قلب للحقائق وانقلاب في المفاهيم والقيم الأخلاقية، وهو بلا شك تلوث قيمي يؤدي

إلى تلوث الحياة في جميع نواحيها. (السكرانة، مرجع سابق، ص 46)

5- النظرة الإسلامية لأخلاقيات المهنة:

اهتم الإسلام بالجانب الاخلاقي، وحدد قيما وقواعد أخلاقية لكل جانب من جوانب الحياة، وقد اهتم المسلمون بتلك التقاليد الأخلاقية الإسلامية، وعملوا على تطبيقها في جوانب حياتهم كافة، فكانت من أهم عوامل ازدهار حضارتهم، كما واكب ذلك الإهتمام اهتمام مماثل من جانب المفكرين عامة والتربويين خاصة، فصنفوا العديد من الوسائل والدراسات التي عنيت بأخلاق المعلمين والمتعلمين وآدابهم على السواء، تلك الأخلاق التي تستمد من الإسلام ونظيرته الشاملة للإنسان والكون والحياة.

ويعد الإسلام في حقيقة نظام حياة يتكون من العقيدة والشريعة والعبادات والأخلاق ويقول الرسول

صلى الله عليه وسلم: (إنما بعثت لأتمم مكارم الاخلاق)، وقد أخذ الإسلام ما وجده من الأخلاق الحميدة

وعدها أخلاق إسلامية سواء ما كان منها ثمرة للعقل الإنساني الراشد أو الفطرة البشرية أو جاءت به الديانات السماوية السابقة.

لقد حظيت أخلاق المهنة باهتمام واسع من العديد من العلماء المسلمين على مدار العصور الإسلامية المتتالية، وعلى الرغم من قلة كتابات العلماء والمسلمين في هذا الموضوع في بداية عهد الدولة الإسلامية، وذلك نظرا لقربها من عهد النبوة والخلافة الراشدة، والتزام الناس بأخلاق العمل، فإننا نرى بعض الكتابات التي تحدثت بهذا الصدد، مثل دراسة عبد الله (1995) تحدثت عما ذكره الامام الغزالي - رحمه الله- في كتابه التبر المسبوك من الوصايا والأخلاق الواجب أن يتحلى بها من يتولى أمر المسلمين كالحذر من استغلال السلطة والبعد عن الظلم وأهمية قضاء حوائج الناس. (الزناتي، مرجع سابق، ص 30)

كما حاول ابن تيمية رحمه الله في العديد من الرسائل بيان أهمية الاخلاق وخاصة في مجال اختيار الموظفين ومتطلبا للعمل.

وترتبط الأخلاقيات لأي مجتمع بما يؤمن به من مبادئ ومعتقدات يلتزم بها، والمجتمع المسلم يستمد مبادئ أخلاقياته في جميع شؤون حياته من كتاب الله عز وجل وسنة نبيه محمد صلى الله عليه وسلم، فالإسلام يربط بين الأخلاق والعقيدة وبين المعاملات والأخلاق.

ويحث الإسلام على تأدية الواجبات الوظيفية وإتقان العمل بكل أمانة وإخلاص، كما يعد العمل الذي يقوم به الموظف أمانة عليه الإتقان والإخلاص في أدائه، كما جاء في الحديث (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه) (صحيح الجامع الصغير رقم 1876) (الزناتي، المرجع نفسه، ص 30)

ولقد حصن الإسلام الوظيفة العامة من الفساد بإرساء قاعدتي القوة والأمانة، حيث ورد في القرآن الكريم: ﴿إن خير من استأجرت القوي الأمين﴾ (القصص: 26)، فقصر إسناد الوظائف إلى من تتوفر فيه القوة

وهي الإحاطة الشاملة بمهارات ومتطلبات أداء الوظيفة العامة، والأمانة والخشية والخوف من الله وأداء الشعائر التعبدية بحيث تطمئن لأمانة الموظف العام لأداء مصالح الرغبة المرتبطة بالوظيفة التي يشغلها.

وتظهر المشكلة الأخلاقية في لوظيفة العامة حيث يقدم الموظف مصالحه الخاصة على المصالح العامة، أو عندما يشغل الموظف وظيفته لتحقيق مصالح شخصية، لأن كل ذلك يؤدي إلى فقدان أو ضياع الثقة، وهنا تبدو أهمية تعميق الإسلام لمفهوم الأمانة. (السكرانة، مرجع سابق، 102)

إن الشريعة الإسلامية جاءت ووضعت مبادئ أساسية للوظيفة، ولشاغلها وحثت على أتباع الأخلاق الحسنة في التعامل سواء في المنظمة على وجه الخصوص، أو خارج المنظمة بصفة عامة، وللوظيفة في الإسلام عدة مبادئ أخلاقية منها.

• تنظر الشريعة الإسلامية إلى الوظيفة على أنها أمانة، حيث قال الله عز وجل: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ أَنْ تَوَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا، وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ، إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ، إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾ (النساء، 58).

• الوظيفة العامة مسؤولية شخصية، إن مسؤولية العمل في وظيفة بعينها هي مسؤولية شخصية وليست جماعية، فكل شخص مسؤول عن عمله وتصرفه، والإسلام ينظر إلى الموظف العام على أنه حارس أمين، وعليه أن ينصح للجهاز الوظيفي الذي ينتمي إليه، ويخلص في عمله يبذل قصارى جهده لأدائه، ويراعي مواعيده دون الحاجة إلى رقابة من رقيب أو رئيس، فإن الرقابة على الموظف العام تبدأ من ضميره الحي الذي يرى الله في كل خطوة يخطوها.

• الوظيفة تكليف وليست حقا، وقد ورد عن النبي صلى الله عليه وسلم، أنه قال: (إنا والله لاتوليها العمل، أحدا سأله أو أحدا حرص عليه)، وبذلك يتضح أنه لا تسند الولاية لمن لا يتوافر فيه الكفاية اللازمة لشغلها طمعا في المنصب.

• الوظيفة العامة التزام خلقي، تعبدي وشعائري، لأن الدولة الإسلامية دولة عقدية، والإدارة الإسلامية ينبغي عليها أن تتأكد من ظهور هذا الإعتقاد على السلوك اليومي للعاملين وأهم مظاهر ذلك فريضة الصلاة في جماعة، والتوقف عن العمل عند حلول وقتها تعظيماً لشعائر الله عز وجل، كما أن أداء الصلاة في جماعة له آثار ايجابية ونفسية كبيرة، حيث إنها تذيب الفوارق بين المسلمين رؤساء كانوا أم مسؤولين، كما أنها تعود المسلم على التواضع وعدم التكبر.

والفرد مطالب بالالتزام في بعض السلوكيات الإيجابية في نطاق عمله، وتشمل هذه السلوكيات

ثلاثة أنواع كما أشار إليها العثيمين (1993)، وهي كالتالي:

1- الأخلاقيات الوظيفية: وهي تلك التي تتعلق بتأدية الواجبات الوظيفية وإتقان العمل بكل أمانة.

2- الأخلاقيات المسلكية: وهي تلك الأخلاقيات التي تتعلق بسلوك وتصرفات الموظف داخل وخارج الوظيفة العامة، ولقد نصت جميع أنظمة الخدمة المدنية في العالم على وجوب تحلي الموظف العام بالسيرة الحسنة وأخلاق الحميدة.

3- الأخلاقيات المتعلقة بإطاعة الأوامر الرئاسية: ويقصد بها وجوب طاعة الرؤساء وتنفيذ واحترام قراراتهم.

والأخلاق الوظيفية جزء من الأخلاق الإسلامية العامة، لذا فإن ما ينسجم مع الأخلاق الإسلامية

أو يتعارض معها فهو كذلك مع الأخلاق الوظيفية. (الزنتي، مرجع سابق، ص 31، 32)

والعمل كعمل يتطلب من العاملين فيها سلوكاً لا بد أن يكون موافقاً للقواعد الأخلاقية المتفق عليها

في العمل، تحدها غالباً اللوائح والقوانين المنظمة لمزاولة العمل، وتكون مستمدة من الأخلاق والمبادئ

الإسلامية الفاضلة التي ارسى قواعدها الإسلام في القرآن الكريم والسنة المطهرة وفي أقوال الحكام من علماء المسلمين وفقهائهم. (السكرانة، مرجع سابق، ص 102)

وهناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع أخلاقيات المهنة ومن بينها:

أ- الدراسات المحلية:

قام بها كل من "اقطي جوهرة، مقراش فوزية" تحت عنوان: "أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، وهي دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية لولاية جيجل، جامعة محمد خيضر -بسكرة- 2012.

وقد انطلقت الباحثتان من التساؤل: هل تؤثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية لولاية جيجل؟
وقد قاما بصياغة الفرضية الرئيسية المتمثلة في:

- تؤثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية لولاية جيجل.

وتندرج تحت هذه الفرضية فرضيات فرعية تتمثل في:

- الشفافية لها تأثير على أخلاقيات المهنة لدى الطاقم الطبي بمستشفى جيجل.
- مجلس الإدارة وإدارة المعلومات لها تأثير على أخلاقيات المهنة لدى الطاقم الطبي بمستشفى جيجل.
- إدارة المكافآت لها تأثير إيجابي على أخلاقيات المهنة لدى الطاقم الطبي بمستشفى جيجل.
- لجان التدقيق لها تأثير إيجابي على أخلاقيات المهنة لدى الطاقم الطبي بمستشفى جيجل.

وقد هدفت الدراسة إلى اختبار أثر حوكمة المستشفيات بأبعادها الشفافية على أخلاقيات المهنة الطبية بأبعادها.

وقد اعتمدت الباحثتان في دراستهما على الاستبيان كأداة لجمع البيانات قصد دراسة أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية، وكذا المنهج الإحصائي الذي يعتمد على الأساليب الكمية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

وقد اعتمدت الباحثتان على العينة الميسرة في جمع البيانات والتي تضم 114 موظف.

توصلت الباحثتان من خلال دراستهما إلى:

- إن لدى الطاقم الطبي بمستشفى جيجل مستوى عالي جدا من أخلاقيات المهنة، وهو ليس بالأمر الغريب، حيث أن كل من الأطباء والمرضى تلقوا أهم مبادئ الاخلاقيات الطبية خلال تكوينهم التعليمي.
- إن المستشفى يطبق جميع الأبعاد المدروسة للحكومة.
- للشفافية أثر ايجابي على أخلاقيات المهنة الطبية.
- إن التزام الطاقم الطبي بمسؤولية اتجاه المريض بمستوى أخلاقي عالي في أداء مهامه الصحية يرتبط بشكل وثيق بمدى إلتزام المستشفى بمسؤولية إتجاه الموظفين في تقديم مكافآت عالي من الوضوح والشفافية في التقييم.
- رغم وجود لجان تدقيق داخلية في مستشفى جيجل حسب ما ورد في إجابات المستقنين، إلا أن نشاط هذه اللجان لم يفسر الأخلاقيات المهنية العالية للطاقم الطبي.

تختلف دراسة كل من "اقطي جوهرتو" مقراش فوزية" عن دراستنا الحالية في نوع العينة ، حيث استعملا العينة الميسرة، في حين استخدمنا المسح الشامل، في حين تشترك دراستهما مع دراستنا في نوع

المنهج المستخدم والمتمثل في المنهج الوصفي، كما ساعدتنا في بناء الإستمارة، وكذا معرفة أهم المراجع التي تضمنت معلومات حول الأخلاقيات، وكذلك كانت الأداة المستخدمة في الدراسة السابقة نفسها المستخدمة في دراستنا الحالية وهي الإستمارة، كما أن ميدان الدراسة للدراسة السابقة كان نفسه ميدان دراستنا.

ب- الدراسات العربية:

قام بها أسامة محمد خليل الزناتي، وهي مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص "قيادة وإدارة" بعنوان "دور اخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية" بمجمع الشفاء الطبي تحت اشراف الدكتور أحمد حسين المشهراوي، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى، 2014.

انطلق الباحث من التساؤل الرئيسي: ما دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة؟

ويندرج تحته مجموعة من التساؤلات الفرعية:

1- ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو زملاء العمل في مجمع الشفاء

الطبي بغزة؟

2- ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو الإدارة العليا في مجمع الشفاء

الطبي بغزة؟

3- ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو المرؤوسين في مجمع الشفاء

الطبي بغزة؟

4- ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو المجتمع المحلي في مجمع الشفاء بغزة؟

5- ما واقع المسؤولية الإجتماعية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

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

7- ما واقع المسؤولية الدينية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

8- ما واقع المسؤولية الوطنية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

وللإجابة على هذه التساؤلات قام الباحث بوضع ثلاث فرضيات رئيسية، تدرج تحت كل واحدة فرضيات فرعية:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند متون الدلالة $\alpha 0.05 \leq$ بين ممارسة أخلاقيات المهنة

وتعزيز المسؤولية الإجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة.

2- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \leq a$ بين متوسطات استجابة

المبحوثين حول أخلاقيات المهنة في مجمع الشفاء الطبي بغزة تعزى للمتغيرات الشخصية التالية

(الجنس، العمر، المؤهل العلمي وعدد سنوات الخدمة).

3- توجد فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى $0.05 \leq a$ بين متوسطات استجابة المبحوثين

حول المسؤولية الإجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بغزة تعزى للمتغيرات الشخصية التالية

(الجنس، العمر، المؤهل العلمي وعدد سنوات الخدمة).

وقد هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى ممارسة أصحاب المواقع الإشرافية لأخلاقيات

المهنة في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة.

كذلك رصد درجة المام اصحابى المواقع الإشرافية لأخلاقيات المهنة في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة.

ومن أجل معالجة مشكلة البحث واثبات صحة الفرضيات من عدمها قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، بالإضافة إلى اعتماده أداة الاستبيان.

وقد اعتمد الباحث على عينة المسح الشامل للعمال، وبلغ حجم العينة 180 موظف وموظفة حسب الشؤون المالية والإدارية لمجمع الشفاء الطبي بغزة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين ممارسة أخلاقيات المهنة بأبعادها وتعزيز المسؤولية الإجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة.

- بلغت نسبة أفرادعينة الدراسة الذكور حوالي ثلاث أرباع العينة المختارة.

- معظم العاملين في المجال الصحي من حملة شهادة البكالوريوس، والذين تجاوزت مدة خدمتهم من

(11 عام، 16 فأكثر)

- حظي بعد أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا إلى المرتبة الأولى، تلا ذلك أخلاقيات المهنة نحو العاملين في المرتبة الثالثة ثم المرتبة الرابعة.

تشارك دراستنا الحالية مع دراسة أسامة محمد خليل الزناتي المعنونة بـ" دور اخلاقيات المهنة في

تعزيز المسؤولية الإجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية "في كون المتغير الأول له نفسه المتغير الأول للدراسة التي قمنا بها ألا وهو أخلاقيات المهنة.

كما أفادتنا هذه الدراسة في كون دراستنا الحالية تشترك معها في نوع العينة الأسلوب المستخدم والمتمثل في المسح الشامل، وكذلك المنهج المستخدم والمتمثل في المنهج الوصفي، بالإضافة الى اعتمادنا عليها كمرجع من المراجع التي اعتمدنا عليها، وكذلك نوع الأدوات المستخدمة والمتمثلة في الإستمارة والمقابلة وكذلك الملاحظة.

ج-الدراسات الأجنبية:

دراسة أوندر (awender 2001) تحت عنوان "إدراكات المعلمين والمديرين لأخلاقيات الإدارة المدرسية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إدراكات المعلمين والمديرين لأخلاقيات الإدارة المدرسية، وقد أجريت عينة الدراسة بالطريقة العشوائية على مدارس أساسية في مدينة أونتاريو في كندا، إذ تم توزيع استبانات الدراسة على المعلمين ومديري المدارس والمشرفين العاملين في هذه المدارس. وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- إن ادراكات المعلمين والمشرفين والمديرين مختلفة نحو التزام مديري المدارس بأخلاقيات عملهم بشكل عام، وما يتعلق بعملية التدريس بشكل خاص.
- كان هناك إختلافات ما بين المعلمين والمشرفين والمديرين في تحديد نوعية هذه الأخلاقيات، فقد ركز المعلمون والمشرفون على أخلاقيات معينة، في حين ركز المديرون على أخلاقيات اخرى.
- إدراكات المشرفين تتركز على الأخلاقيات المتعلقة بالعمليات التدريبية، وبخاصة الجانب الفني.
- إدراكات المدراء ركزت على أخلاقيات تتعلق بالجوانب الإدارية، سواء أكانت المرتبطة منها بالعملية التدريبية أم مرتبطة بالمجالات الاخرى التي تتعلق بالمدرسة. (الزناتي، مرجع سابق، ص ص82، 83)

تختلف دراسة أوندرا المعنونة بـ " ادراكات المعلمين والمدربين لأخلاقيات الإدارة المدرسية" في نوع العينة، حيث استخدم العينة العشوائية في حين استخدمنا المسح الشامل وقد استفدنا من هذه الدراسة السابقة في الحصول على مراجع حول الأخلاقيات وكذلك ساعدتنا في بناء الاستمارة.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق ذكره عن أخلاقيات المهنة، يمكن القول أن أخلاقيات المهنة تعتبر ضرورة أساسية للقيام بأي وظيفة أو عمل، حيث تعمل على توجيه سلوك العمال داخل المؤسسة أو المنظمة التي يعملونها، وتبين لهم ماهو مسموح وماهو غير مسموح، وتنعكس هذه الأخلاقيات في تصرفات العاملين، أثناء القيام بالعمل.

إن نجاح أي مؤسسة في عملها يتوقف على مدى التزامها بأخلاقيات المهنة من صدق، وأمانة وإخلاص في العمل، وكذلك الإلتقان وتحمل المسؤولية وروح التعاون، وغياب هذه القيم والمبادئ قد يؤدي بالمؤسسة إلى ممارسة بعض السلوكيات اللاأخلاقية كالفساد والرشوة وغيرها، ولهذا فإن الأخلاق تعتبر من المرتكزات الأساسية لعمل وسيره بطريقة صحيحة وبعيدة عن الممارسات اللاأخلاقية.

ومن هنا يتبين لنا أهمية أخلاقيات المهنة خاصة في المؤسسات والمنظمات كونها تحفظ المؤسسة بما فيها أفراد هذه المؤسسة من الوقوع في الممارسات اللاأخلاقية، وتعطي للمؤسسة صورة تجعلها تحمل مكانة مرموقة في المجتمع الذي تعمل فيه.

وسوف نتطرق في الفصل الموالي إلى المتغير الثاني من موضوع الدراسة، والمتمثل في فعالية التنظيم للمؤسسة الجزائرية، حيث نتناول فيه ماهية الفعالية التنظيمية والتنظيم الإداري، وكذلك واقع الفعالية التنظيمية في المؤسسة الجزائرية.

مراجع الفصل الثالث:

- جنان شهاب أحمد، 2012، أخلاقيات العمل من منظور اداري معاصر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، دراسة تحليلية لآراء العاملين في مؤسسة الشاكري، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية، المجلد 15، العدد 4.
- نعمت عباس الخفاجي، طاهر محسن الغالبي، 2003، ط1، نظرية المنظمة مدخل التصميم، دار اليازوري.
- زرقة بولقواس، ميمونة مناصرية، مهنة التدريس الجامعيين الترسخ الذاتي والنظامي، مجلة التغيير الاجتماعي، العدد الأول، جامعة بسكرة.
- المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، 2015، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى.
- حسين أحمد الطروانة، توفيق صالح عبد الهادي، 2011، الرقابة الإدارية، ط، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان.
- سجي محمود يحي، 2010، درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات المهنة الإدارة الحديثة من وجهة نظر معلمي مدارسهم، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية.
- ريم ياسر الرواشدة، 2007، أثر الإلتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة، في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الاردنية، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الاردن.
- هيا هلال محمد السعوة، 2016، درجة توافر القيم الأخلاقية لدى مديري مدارس المرحلة الأساسية من وجهة نظر المعلمين في العاصمة عمان، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.

الفصل الرابع: فعالية التنظيم الإداري

مقدمة الفصل

أولاً: الفعالية التنظيمية

ثانياً: التنظيم الإداري

ثالثاً: واقع الفعالية وسبل تحقيقها في المؤسسة

الجزائرية

خلاصة الفصل

مراجع الفصل

مقدمة الفصل:

أصبح موضوع الفعالية التنظيمية من بين المواضيع الأساسية التي نالت الاهتمام من طرف الباحثين حيث أصبحت المعيار الدقيق وذلك من أجل قياس التقدم الاقتصادي والاجتماعي بوجه عام.

والإدارة هي الوسيلة الأساسية لتحقيق أهداف التنظيم وهنا يمكن القول باستحالة تقدم أي مجتمع بدون توفر إدارة كفأة وفعالة لتحقيق نموه وتقدمه من خلال حسن استغلال الموارد المتاحة، واتخاذ القرارات المناسبة والملائمة حيث ارتبطت فعالية التنظيم بالقدرة على تحقيق الأهداف المسطرة ونموه وبقائه. وتتمثل فعالية التنظيم في المهارة والقدرة وإدارة التناقضات.

وفي هذا الفصل سنتناول ماهية الفعالية التنظيمية (الأهمية، الخصائص، المؤشرات، العناصر، العوامل المؤثرة وصعوبات قياس الفعالية التنظيمية)، إلى جانب ذلك سنتناول ماهية التنظيم الإداري (الأهمية، الأهداف، المبادئ، وأنواع وعناصر التنظيم الإداري)، وأخيرا سنتناول واقع الفعالية التنظيمية في المؤسسات الجزائرية وسبل تحقيقها.

أولاً: ماهية الفعالية التنظيمية

1- أهمية الفعالية التنظيمية:

تحتاج المجتمعات الحديثة بمختلف أنواعها ونظمها السياسية والإقتصادية، والإجتماعية إلى المنظمات لسبب رئيسي وهام وهو أن هذه المنظمات تمكننا من تحقيق الأهداف التي نعجز عن تحقيقها كأفراد لا يجمعنا إطار منظمة واحدة، فالمنظمات إنما تنشأ وتتمو لتأدية رسالة معينة والقيام بوظيفة محددة نيابة عن المجتمع الذي يوليها في مقابل هذا كل ما تحتاج إليه من دعم مادي يبقي على حياتها ويساعدها على النمو والتطور.

ومن البديهي أن مجتمع أي مؤسسة أو جمهورها عندما يعترف بوجودها ويمنحها الدعم الذي تحتاجه فإنه يتوقع منها أن تكون على مستوى عال من الفعالية فتقوم بكل ما عهد به إليها على أفضل الوجوه، فإذا ما عجزت تلك المؤسسات عن القيام بدورها وأهملت في تأدية رسالتها فكانت فعاليتها منخفضة، فإن ذلك يؤثر بدوره على المجتمع ككل، إذ أن فعالية المجتمع رهن فعالية المؤسسات العاملة فيه.

وفي الحياة العملية نجد دولا متقدمة وأخرى متخلفة، منظمات ناجحة تستمر وتتمو ومنظمات فاشلة يعترها نوعا من الجهود وقد تتحدر وتنتهي الى الفناء والسؤال الذي يفرض نفسه هنا ما الأسباب التي أدت وتؤدي إلى مثل هذه الحالات؟ والإجابة السريعة على ما قد يثور من تساؤلات في هذا الخصوص هي أن الدول المتقدمة والمنظمات الناجحة أكثر فعالية وكفاءة من نظائرها المتخلفة أو الفاشلة. (قريوة، سنة 2016/2015، ص ص 76، 77)

لقد أصبحت الفعالية التنظيمية مفهوم شامل يتضمن رضا الموظفين والمتعاملين وجودة المخرجات التنظيمية والخدمات، فهي في التنظيمات الحديثة تتوقف على مدى فعالية مختلفة الوحدات التنظيمية في

تحقيق أهداف المؤسسة على المدى البعيد، فلا يكفي أن يحافظ التنظيم على بقائه في ظل التغيرات التنظيمية الحديثة بل يجب أن توجد لها انتماء ولاء سواء بالنسبة للموظفين المنتمين للمؤسسة أو الزبائن والمتعاملين معها وبالتالي ففعالية التنظيم تتوقف على السياسات المتبعة والموظفين أنفسهم وفعالية العمليات التنظيمية بحد ذاتها. (قريوة، المرجع نفسه، ص 76، 77)

2- خصائص الفعالية التنظيمية:

ارتبطت فعالية التنظيم بالقدرة على تحقيق الأهداف، وتعدت ذلك لترتبط بإيجاد نوع من التكيف مع البيئة المحيطة به والنمو والبقاء، كذلك يمكن القول ان هناك إطارا صحيا ذا خصائص معينة يشمل التنظيمات الصحية، وهذه التنظيمات تختلف في حدود هذا الإطار من حيث درجات الصحة والفعالية، وأهم هذه الخصائص ما يلي:

- توفر السلامة المهنية: ويكون هذا بتوفير ظروف العمل الطبيعية التي تشكل الوسط الطبيعي للعمل.
- المناخ الاجتماعي الفعال: وذلك بتوفير بيئة تنظيمية يحفز فيها الأفراد على العمل بكل طوعية وفعالية.
- استغلال فعال لقدرات الأفراد: وتلك بإيجاد أساليب عمل ملائمة تتصف بالمرونة التنظيمية وتنظيم عمل يوفر فرص النمو الوظيفي وفرص أوسع لممارسة السلطة والمسؤولية.
- تحديد الأهداف بدقة: أي وجود هدف أو أهداف محددة، ومتفق عليها، يعرفها الأفراد والمديرون كما توفر التوجيهات اللازمة للوصول إلى هذه الأهداف.

- وجود معيار موضوعي: حيث يتم تحديد الخريطة التنظيمية وطرق العمل وتوجيه الموارد وتوزيع مراكز اتخاذ القرارات، بناءً على معيار موضوعي هو طبيعة العمل ومتطلباته وليس رغبات الأشخاص.
- مراكز اتخاذ القرارات فعالة: ويكون ذلك بإيجاد مراكز لاتخاذ القرار حيث توجد المعلومات الملائمة وترتبط بالضرورة بمواقع الأشخاص على الهيكل التنظيمي.
- وجود توازن بين المكافآت المادية والمعنوية: حيث أن هناك عائد لقاء العمل المنجز، وهذا لا يجعل العامل في غنى عن المكافآت المعنوية، وخاصة ما تعلق منها بطبيعة العمل وحاجات الإحترام والإستغلال وإثبات الذات.
- نظرة ايجابية للأفراد: ويكون ذلك بالتعرف على دوافع الأفراد، ومن ثم حسن توجيه طاقاتهم، وتأكيد مفهوم العضوية والالتزام.
- تشجيع التعاون بين الأفراد: حيث انه في إطار تحقيق أهداف التنظيم يتم تشجيع التعاون بين الأفراد، والمنافسة البناءة لتحقيق أهداف التنظيم والتصدي للنزاع والتطاحن واتخاذ العلاج السريع.

(تبيغة، سنة 2012/2013، ص ص155، 156)

- تسهيل وتنسيق والتكامل بين مختلف الأنشطة والوحدات. (عبودي، سنة 2006، ص 41)

3- مؤشرات قياس الفعالية التنظيمية:

إن التطور الكبير في عدد المؤسسات العامة ونوعها وحجمها وتعاضم دورها، واتساع أهدافها يتطلب التأكد من فعاليتها، وهنا تبرز مشكلة رئيسية تواجه الدارسين والممارسين ألا وهي مسألة إيجاد مؤشرات علمية لقياس فعالية المؤسسة، وسنكتفي بما توصل إليه الباحث كامبل (compbill p) الذي جمع لنا هذه المؤشرات في ثلاثين مؤشر هي:

- **الفعالية العامة:** وتتمثل في مجموعة الآراء التي تقدمها المؤسسة وتُقاس على المستوى الفردي أو المستوى الجماعي لكل وحدة التنظيمية لنفس المؤسسة أو بين مؤسسات تتشابه في النشاط.
 - **الربحية:** وهي كمية الإيراد من المبيعات بعد حذف التكاليف.
 - **الجودة:** وترتبط بالمنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة للزبائن.
 - **جودات العمل:** وتُقاس بمدى تكرارها والزمن الذي يستغرقه التعطيل وما ينجز عنه من خسائر مادية وبشرية.
 - **معدل النمو في المؤسسة:** ونقف عليه بواسطة حجم العمالة أو الطاقة الإنتاجية القصوى للمؤسسة وحجم المبيعات ومدى الابتكارات
 - **معدل التغيب:** والذي يشير إلى الغياب عن العمل دون مبرر.
 - **دوران العمل:** ويشير إلى الأفراد الذي تخلوا عن مناصب عملهم بمحض إراداتهم والذي يؤدي إلى عدم الإستقرار الوظيفي.
 - **اللارضا الوظيفي:** ويقاس بارتفاع الروح المعنوية للعامل بحجم المناخ التنظيمي الملائم.
 - **التحفيز والدافعية:** وتتمثل في درجة استعداد الفرد ومساهمته الفعالة على تحقيق الأهداف المسطرة. (الهاشمي، مرجع سابق، ص 27)
 - **الروح المعنوية:** ترتبط بالجماعة عكس التحفيز يرتبط بالفرد وتتمثل في مدى تفهم الجماعة لمعايير المؤسسة ومدى شعورهم بالانتماء.
 - **الرقابة:** والتي تسمح بضبط وتوجيه سلوكيات الأفراد نحو تحقيق الأهداف المسطرة .
- تحقيق التماسك والتقليل من الصراعات من خلال تحقيق التعاون والتنسيق وتصميم شبكة الإتصال الفعالة.

- **المرونة والتكيف:** والتي تعني إمكانية استيعاب التغيرات التي تحدث على مستوى البيئة بواسطة إعادة صياغة الأهداف المسطرة بما يتوافق والظروف المستجرة.
- **درجة الإستقرار:** التي تميز المؤسسة وقدرتها على رؤية المستقبل في الحاضر من خلال عملية التخطيط.
- **الإندماج والتوافق:** بين الأهداف المؤسسة وأهداف الأفراد العاملين فيها من خلال عملية التخطيط.
- **تمتع المؤسسة بالشرعية:** والقبول قبل المجتمع من خلال القيم والثقافة السائدة بها وانسجامها مع قيم المجتمع.
- **التطابق:** في الأدوار وقواعد السلوك وتعني مدى الإتفاق حول مجموعة من المسائل مثل تفويض السلطة، توقعات الأداء....الخ.
- **المهارات العملية للمدراء:** والتي تسمح بتحقيق التفاعل الإيجابي بين مختلف المدخلات.
- **المهارات العلمية:** لدى إدارة التنظيم والتي تسمح بالإتصال بباقي المؤسسات الأخرى.
- **إدارة المعلومات والإتصالات:** والتي ترتبط بانتقال المعلومات بين مختلف الوحدات التنظيمية والخصائص التي يجب أن تتوفر في المعلومة من دقة ووضوح.
- **الإستعداد:** لتحقيق الأهداف الملموسة.
- **الإستفادة من البيئة:** من خلال الإستماع وحصولها على كل ما له علاقة بالفعالية التنظيمية.
- **التقييم الخارجي:** والذي يتمثل في وجهة نظر الأطراف الخارجية والأحكام التقييمية التي تصدرها.
- **الإستقرار**
- **مصاريف الإدارة**
- **مدى المشاركة:** من قبل أعضاء المؤسسة في عملية اتخاذ القرار وخاصة التي تكون ذات علاقة

مباشرة. (الهاشمي، المرجع نفسه، ص 28)

4- عناصر الفعالية التنظيمية:

تم الاتفاق على بعد واحد وهو الوقت، حيث أن الإختبار النهائي للفعالية التنظيمية يتمثل فيما إذا كانت المنظمة قادرة على أن تدعم بقاءها بصفة مستمرة في البيئة، حيث يقول "جيرزون jason": إن المقياس لأخير لفعالية التنظيم هو عامل الوقت، حيث في المدى القصير تتضمن المؤشرات الممكنة ما يلي:

- الإنتاج: يعكس قدرة المنظمة على الإنتاج (مهما كان ذلك) بالكمية والنوعية التي تتطلبها البيئة.

(خيري، مرجع سابق، ص 196)

- الكفاءة: هي الوسيلة أو الطريقة التي اتبعت في الوصول إلى النتائج أو تحقيق الأهداف

(خيري، المرجع نفسه، ص 194)

- الرضا الوظيفي: ويعرف الرضا الوظيفي بأنه: حالة عاطفية انفعالية إيجابية أو سارة ناشئة عن

عمل الفرد أو تجربته العملية، وينتج الرضا الوظيفي عن إدراك الفرد إلى أي مدى يوفر العمل

الأشياء التي يعتبرها هامة. (حريم، مرجع سابق، ص ص 187، 288)

- شعور الموظف الايجابي أو السلبي: عن العمل الذي ينتمي إليه نتيجة لتأزره بمجموعة من

المتغيرات المادية والمعنوية التي تحيط به في بيئة العمل. (سليمان، وآخرون، مرجع سابق، ص 135)

إذن يمكن القول بأن الفعالية التنظيمية مرتبطة ارتباطا وثيقا بدرجة رضا العامل داخل المنظمة

المحيطة التي يعمل بها فسيادة جو الأمن والطمأنينة، وطبيعة الإشراف إلى جانب ملائمة ساعات العمل

والأجر يؤدي بالعامل إلى الإبداع وانحياز مهامه بكل فعالية.

-الروح المعنوية: هي طاقة التي يستمدتها منها العاملون قوة العمل متحدين متآزرين لتحقيق الأهداف

بعزم دون كلل أو ملل، وتتوقف الروح المعنوية للعامل إلى حد كبير على إرضاء حاجاته النفسية

المختلفة وما يحيط به في عمل من جو مادي ومعنوي، فالروح المعنوية للعمال مرهونة بعوامل وظروف شتى من أهمها القيادة الديمقراطية في المصنع، والتقدير المنصف للعامل وتشجيعه على مل يقوم به من أعمال، وإشراكه في وضع خطة العمل وأهدافه، والإستماع إلى شكواه أن شعر بالظلم وإتاحة فرص التقدم والترقية إمامه وإشعاره أن المنشأة التي يعمل بها. (أشرف، سنة 2001، ص 281)

ومنه يمكن القول بأنه لا بد من توفر الحاجيات المختلفة للعامل المتمثلة في الحاجيات المادية والنفسية والاجتماعية، إذ تعتبر الروح المعنوية اكبر حافز للإنتاج، فكلما أحس العامل بقيمته داخل المنظمة أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج وتحسن نوعيته، وبالتالي يؤدي ذلك إلى تحقيق الفعالية التنظيمية.

- انخفاض الغياب عن العمل:

إن الغياب عن العمل من قبل بعض العاملين من الظواهر السلبية التي تستحق الدراسة باعتبارها من الظواهر ومؤشرات انخفاض الروح المعنوية لدى الأفراد العاملين، علما أن الغياب هو نوع من السلوك الإنسحاب لفرد الذي يمثل كبديل للدوران، حيث إن الفرد العامل هنا في بعض الأحيان لا يرتب في إنهاء علاقته بالمنظمة، وكذلك لا يعتقد بان إدارة المنظمة تستغني عنه أي أن هناك بعض العوامل المتعلقة بالعمل أو بالفرد العامل شخصيا ستحدث هذه الموازنة لتحفظ الفرد من الإنسحاب كليا، وبالتالي لا بد من بديل وهو الغياب.

- الإستقرار الوظيفي في العمل:

يلعب استقرار العامل في المؤسسة دور كبير من زيادة فعالية التنظيم، حيث يمكنها من الإحتفاظ باليد العاملة سواء المكتسبة لخبرة مهنية أو التي تمر بمرور الوقت لتكسب الخبرة، بالإضافة إلى ذلك فالإستقرار في العمل يؤدي إلى تواصل الأجيال عن طريق توريث بعض الأعمال خصوصا التي تعتمد

على مهارة يدوية معينة، حيث أن أقدمية العامل تساعد أكثر في السيطرة على عمله، وهذا يعكس بدوره على زيادة الإنتاج داخل المؤسسة. (بوشلاغم، مرجع سابق، ص 88)

وعليه فإن استقرار العامل يحمل أهمية كبيرة بالنسبة للعمال، إذ يعتبر من الضرورة توفره والإهتمام به، وبالتالي فعلى المؤسسة مراعاة ذلك.

- **الولاء التنظيمي:** وهو استعداد الموظف على بذل درجات عالية من الجهد لصالح التنظيم والرغبة القوية في البقاء في التنظيم والقبول بالأهداف الرئيسية وقيم التنظيم. (سليمان، وآخرون، سنة 2010، ص 149)

وعليه يمكن القول أنه لو أحس العمال بانتمائهم إلى المؤسسة لاستمروا في وظائفهم، وإذا ضمنت المؤسسة ولاء العمال لها لحققت أهدافها وذلك من خلال بذل جهودهم في العمل.

5- العوامل المؤثرة على الفعالية التنظيمية:

هناك الكثير والعديد من العوامل التي لها تأثير على قدرة التنظيم في زيادة فعاليته وأهمها: (تبيغزة، مرجع سابق، ص 164)

- درجة التخصص وتقسيم العمل التي تعتمدها المؤسسة.
- كثافة أساليب التكنولوجيا ورأس المال وكفاءة العمال.
- درجة الإلتزام باللوائح والإجراءات التي تضبط السلوك التنظيمي.
- التنسيق أفقي وعموديا.
- قدرة المنظمة على التكيف مع متغيرات البيئة.
- نظم الرقابة المتبعة والمعتمدة في شكل عقاب وجزاء.

- اعتماد المركزية واللامركزية حسب الحاجة التنظيمية دون إفراط أو تفريط، فالمركزية تفيد في كل ما هو استراتيجي واللامركزية مفيدة في كل ما هو روتيني.
- تفويض السلطة بشكل متوازن بين مختلف المستويات التنظيمية.
- شبكات الإتصال المتكاملة كمر لتدفق المعلومات الضرورية لمختلف القرارات المتخذة.
- القدرة على تعبئة الموارد ودرجة الحرفية التي تتميز بها المؤسسات.

الأکید أن كل هذه المتغيرات ترتبط بالفعالية التنظيمية بعلاقة سببية، وعدم تحديد درجة تأثيرها

بدقة يصعب من عملية القياس. (بن علي، سنة 2014 / 2015، ص ص 71، 72)

6- صعوبات قياس الفعالية التنظيمية:

وبناءً على تلك الأساليب التي تقف كعائق لإيجاد فلسفة قياس شاملة، يمكن ذكر الصعوبات التي

تواجد عملية القياس في النقاط التالية:

- 1- عدم وجود إجماع في تفسير ظاهرة الفعالية وتحديد متغيراتها الأساسية يجعل من عملية قياسها صعبة فعلى سبيل المثال: اعتبار أن الفعالية هي المقابل لدرجة تحقيق الأهداف، نجد فيها تعميم كبير، إذ يختلف محتواه باختلاف الأطراف التي تتعامل من قبل العمال، وبمعنى آخر ما هي طبيعة الأهداف التي تعتمد في قياس الفعالية هل الأهداف الرسمية المعلنة أو غير رسمية.
- 2- مشكلة الثبات عبر الزمن وصدق المقاييس التي تستخدم في قياس الفعالية سواء للمعايير الكمية أو السلوكية.

- 3- مشكلة تعميم المقاييس المستخدمة ومدى ملاءمتها لواقع المؤسسات من حيث طبيعة النشاط والحجم، إلى جانب ذلك صعوبة قياس بعض المتغيرات السلوكية والبيئية والتي تخضع لأحكام

شخصية أكثر منها أحكام موضوعية، ومنه عملية الترجيح تختلف من شخص إلى آخر أو من مؤسسة لأخرى.

وبناءً على ما سبق يمكن القول أن نجاعة قياس الفعالية التنظيمية تتوقف على تصميم مدخل متكامل يأخذ بعين الاعتبار الأبعاد المحاسبية والمتغيرات السلوكية وهذا سوف نقترحه من خلال اعتماد أسلوب لوحة القيادة في محاولة قياس الفعالية. (بوشلاغم، مرجع سابق، ص ص 94، 95)

ثانياً: ماهية التنظيم الإداري

1- أهمية التنظيم الإداري:

يعد التنظيم الإداري عملية حيوية في المنظمات الإدارية، وهو كذلك النشاط الأساسي للإدارة فهو عامل يعتمد عليه لمواجهة الصعوبات والمعوقات التي تواجه المنظمات الإدارية، فالتنظيم يسعى إلى تحقيق وترتيب جميع العناصر الضرورية للعمل بما في ذلك العامل البشري، فالتنظيم الإداري يحمل في معانيه مفهوم "النظم" كما يراه البعض. (اللوزي، سنة 2007، ص 21)

وظيفة التنظيم ذات أهمية بالغة على كفاءة المنظمات وفعاليتها، فهي الوظيفة المنوط بها تنسيق الموارد المتاحة (سواء المادية أو البشرية) وتوجيهها نحو الأهداف التنظيمية، ومن ثم فهي تؤثر بشكل كبير على درجة الراشد في استغلال الموارد المتاحة وبالتالي على إنتاجية المنظمات وقدرتها على تحقيق الأهداف المحددة. (محمود، سنة 2011، ص 230)

ومن أهميتها أيضاً:

- الحيوية دون التدخل بين العمال ومنع التنازع في الاختصاصات والصلاحيات فهو يحدد الأهداف والمسالك التي يمكن الوصول إليها ويعمل على توجيه الجهود لتحقيقها.

- الإستخدام الأمثل للطاقات البشرية وذلك عن طريق تحديد الواجبات والمهام المناطة بالأفراد ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب في المكان المناسب.
- التوازن والتنسيق بين الأنشطة المختلفة وذلك بتقسيم الأعمال وتوزيعها بين الإدارات والأقسام وتحديدتها بصورة متوازنة، تحقيقاً للأهداف المركزية أو الأهداف النهائية والتركيز على الأنشطة الأكثر أهمية. (عبودي، مرجع سابق، ص 21)
- ينمي ويطور الأفراد العاملين في المؤسسة من خلال التدريب. (القيوتي وآخرون، مرجع سابق، ص 106)

2- أهداف التنظيم الإداري:

يسعى التنظيم الإداري إلى تحقيق عدة أهداف منها:

- وضع الإطار لتنفيذ الخطط والبرامج الموضوعية لتحقيق أهداف المؤسسة.
- تجميع الموارد المختلفة الأزمة لتحقيق الأهداف.
- تحديد الأنشطة والمهام التي يجب القيام بها لتحقيق رسالة المؤسسة وأهدافها.
- تصنيف شكل وطبيعة العلاقات بين المهام بما يمكن الأفراد من التعاون فيم بينهم.
- توفير العمال للمؤسسة وتقسيم العمل بينهم وتوزيع الأدوار عليهم حسب قدراتهم ورغباتهم.
- تنسيق جهود العمال وإنشاء شبكة متناسقة من الإتصالات بينهم لتحقيق الأهداف المسطرة.
- إيجاد التوازن بين الأهداف، الموارد والنتائج واستخدام الأسلوب الأمثل لتحويل هذه الموارد إلى النتائج المتوقعة مع الأخذ بعين الإعتبار للعوامل الخارجية. (شاوي، المرجع نفسه، ص 49)
- التحديد الواضح للمسؤوليات والاختصاصات والعلاقات الإدارية داخل التنظيم.
- التحديد الواضح للصلاحيات الممنوحة للأفراد العاملين.
- تحديد العمل بشكل واضح على المستويات كافة.

• تحديد العلاقات الأفقية والأساسية بين الأجزاء وعلى المستويات. (اللوزي، مرجع سابق، ص 24)

3- مبادئ التنظيم الإداري:

ليس من الممكن وضع أشكال تنظيمية، نموذجية في كل المشروعات الإقتصادية أو حتى في بعض هذه المشروعات، كما أنه ليس من الممكن وضع قواعد عامة من أجل تنظيم هذه المشروعات وذلك لأن لكل مشروع ظروفه الخاصة، التي يختلف في قليل أو أكثر عن الظروف الخاصة للمشروعات الأخرى، كما يجعل التنظيم الإداري الجيد والنتائج بالنسبة لأحد المشروعات فاشل في مشروع آخر.

ولكن هناك بعض المبادئ العامة التي يمكن أن يستعين بها المنظم عند وضع تنظمه والتي تكمن من رفع وتحسين كفاية التنظيم، الذي توصل إليه فيما إذا قام نظمه بالإسناد إليها وسوف يأتي على ذكر بعض هذه المبادئ في النقاط التالية:

- مبدأ وحدة الهدف: أي أن كل جزء من مكونات النظام تسعى إلى تحقيق الهدف الرئيس للخطة.

(كافي، وآخرون، مرجع سابق، ص 75)

- يجب إن يكون لكل منظمة هدف أو أهداف تسعى إلى تحقيقها. (الصوص، مرجع سابق، ص 93)

ويعتبر هذا المبدأ من البديهيات في التنظيم الإداري فمن المعروف أن التنظيم ليس إلا وسيلة لتحقيق غاية أو أهداف محددة، وإذا لم يكن هناك هدف، أو أهداف فلا حاجة لوجود التنظيم، وإذا كانت المنظمة تتكون من عدد من الوحدات الإدارية، فيجب أن تساهم تلك الوحدات في تحقيق الأهداف الرئيسية (العامة) ويتم ذلك بتحديد أهداف فرعية (ثانوية) لتلك الوحدات، بحيث تكون الأهداف الفرعية متكاملة ومتناسقة، وتؤدي إلى تحقيق الهدف الرئيسية للمنظمة بدون حدوث إحتكاك أو تنازع بين الوحدات الإدارية، وبين العاملين فيها، ويطلق على مساهمة الوحدات الإدارية في الوصول إلى الأهداف الرئيسية للمنظمة إسم (مبدأ وحدة الهدف).

- مبدأ تقسيم العمل والتخصص:

إذا زاد عدد الأفراد في أي عمل عن فرد واحد، وجب تقسيم العمل بينهم، وجعل كل فرد مسؤولاً عن جزء منه، مع إعطائه السلطة الملائمة للقيام بما أسند إليه من أعمال، إن تقسيم العمل بين الأفراد وممارسة كل فرد نوعاً واحداً من العمل والتفرغ له يؤدي إلى إتقان تقسيم العمل وإجادته وإلى اكتساب مهارة كبيرة وخبرة في أداءه، كما يؤدي بالتالي إلى ارتفاع في الأداء ولذلك فإن التخصص يؤدي إلى زيادة الكفاية الإدارية، والاتجاه نحو التخصص أصبح صفة ملازمة لهذا العصر، وإذا أخذنا الهندسة كمثال فإننا كنا نجد في الماضي المهندس الميكانيكي يتعامل مع مختلف أنواع الأجهزة الميكانيكية لا تتنافى في الوقت الحاضر، ونتيجة للتطور والتعقيد في الأجهزة أصبح من الضروري الميل نحو التخصص الدقيق في فروع الهندسة الميكانيكية، ولذلك نجد مهندساً متخصصاً في هندسة السيارات وآخر في هندسة الطائرات وآخر في هندسة الإطارات وغيرها. (طلحة، سنة 2008، ص 133)

- مبدأ السلطة:

وتعني السلطة القدرة الشرعية التي تناط بشخص ما أو بوظيفة ما، والتي يجري قبولها ليس فقط من الممارس للقدرة، ولكن من قبل الذين تمارس عليهم أو الأعضاء المتأثرين بها، وبمعنى آخر فالسلطة هي الحق في التصرف وإصدار القرارات وإعطاء الأوامر وتنفيذ الأوامر والتنسيق والتخطيط والتنظيم. وعلى ذلك فإنه يجب أن تكون هناك سلطة عليا، وأن ينحدر خط السلطة هبوطاً من أعلى فرد أو وظيفة في الهيكل التنظيمي. (خليل، سنة 2011، ص 243)، ومبدأ السلطة يعتمد اتساعه على أسلوب الإدارة المتبع حيث يكون أكثر فعالية في النظام اللامركزي والعكس في الأنظمة المركزية. (الضالعين، سنة 2004، ص 126)

- مبدأ المسؤولية:

المسؤولية هي المحاسبة على أداء الواجبات الناتجة عن السلطة المفوضة للموظف، بحكم كونه عضو في المنظمة بصرف النظر من رغباته الشخصية، ولكي يستطيع الموظف (أو الفرد) بهذه الواجبات يجب إعطاؤه السلطات الملائمة.

وعلى ذلك فإنه يجب أن يقابل المسؤولية بالسلطة الكافية لتحقيق هدف معين، فعندما يكون الفرد مسئولاً عن تحقيق هدف معين فإنه يجب أن يزود بالسلطة الكافية لإنجاز ذلك العمل وبالتالي تحقيق الهدف المحدد.

مثال: لنفرض أن أحد المديرين أعطى سلطة التصرف في حدود ميزانية دائرته، فإنه يجب أن يكون مسئولاً عنها ويحاسب عليها في حالة التجاوز في الإنفاق أو سوء التصرف في الأموال وغيرها من التصرفات التي تؤدي إلى الإنحراف في أسلوب التصرف في الميزانية.

- مبدأ وحدة الأمر:

ويقصد بوحدة الأمر حصر سلطة إصدار الأوامر في كل مستوى في مصدر واحد، بحيث يكون الفرد مسئولاً أمام رئيس واحد ويتلقى منه الأوامر والتعليمات، ويكون مسئولاً أمامه عن أعماله التي يقوم بها والرئيس يجب أن يكون مسئولاً عن توجيه العمل لمن يحملون تحت رئيسته (مرؤوسيه). (خليل، مرجع سابق، ص ص 243، 245)

- مبدأ المرونة:

يجب أن يكون التنظيم مرناً وقابلاً للتكيف، أن يسمع بمواجهة التغيرات التي تحدث داخل المنظمة وخارجها، دون الحاجة إلى إحداث تعديلات جوهرية كبيرة على الهيكل التنظيمي للمنظمة، وإذا فقد

التنظيم عنصر المرنة فإن مصيره (ومصير المنظمة) هو الجمود والإضمحلال التدريجي، وفقدان القدرة على الإستمرار في إيذاء الأعمال وفي البقاء على قيد الحياة. (كافي، وآخرون، مرجع سابق، ص 176)

- مبدأ نطاق الإشراف:

أي تحديد عدد الأشخاص الذين يمكن أن يشرف عليهم شخص واحد بما يمكن من تحقيق الخطة بأعلى كفاءة، وعادة ما يتراوح نطاق الإشراف ما بين 3-7 أفراد. (الصوص، سنة 2009، ص 94)

- مبدأ ديناميكية التنظيم:

على الرغم من ضرورة التنظيم الرسمي وثباته إلا أنه يجب أن يكون ديناميكياً يسمح باحتواء التغيرات والظروف المستجدة، وأن يحدث هناك إعادة نظر في التنظيم ما بين فترة وأخرى ليتكيف معها ويستوعب المتغيرات. (القيوتي سنة 2003، ص 202)

4- أنواع التنظيم الإداري:

1- التنظيم الرسمي:

هو البناء الرسمي الذي يحدد المسؤوليات والواجبات، بطريقة تسمح بأداء الوظائف ويسهل إدراك هذا البناء لأنه يمثل طريقة التنظيم التي تكشف عن علامات متبادلة بين مختلف الوظائف والأدوار. (كامل، سنة 2006، ص 166)

كما يعرف "بارنارد" التنظيم الرسمي بأنه: "نظام يقوم على أساس التنسيق الإداري الواعي بين مجهودات شخصين أو أكثر.

ويعتقد "بارنارد" أن هناك ثلاثة أسس للتنظيمات الرسمية وهذه الصفات المميزة للتنظيمات الرسمية:

1- القدرة على الاتصال بين الأفراد الواقعيين على شتى خطوط التنفيذ أيا كانت مراكز السلطة

والمسؤولية التي يحتلونها داخل الجهاز الإداري، أو بمعنى آخر وجود مجموعة من الأفراد

تستطيع الاتصال ببعضها.

2- وجود الرغبة في المشاركة لإنجاز العمل من أجل عند هؤلاء الأفراد دون الضغط أو إكراه.

3- أن يكون هدف هذه الرغبة في المشاركة لإنجاز العمل من أجل تحقيق هدف (أو أهداف)

مشتركة وعليه، إذا توفرت هذه العناصر الثلاثة الأساسية، وفي ظروف مناسبة فإن التنظيم

يظهر على شكل تنظيم رسمي. (باغي، سنة 2015، ص 153)

وبناءً على هذا فالتنظيم الرسمي يحدد الصورة الرسمية لما ينبغي أن تكون عليه المنظمة وفق

افتراضات رشيدة ومنطقية تحدد سلوكيات الأفراد العاملين فيها، ويتم التنسيق والتعامل بين كافة الأنشطة

من خلال الهيكل التنظيمي الرسمي الذي يوضح العلاقات وتوزيع السلطة وتدرجها، والمناصب التي

يشغلها الرؤساء والمرؤوسين والتي تتحدد بموجبها مسؤولياتهم وظروف أعمالهم. ومن خلال التنظيم

الرسمي يتم تحديد كافة الإتصالات وطرق انسيابها وقنوات المرتبطة بتنفيذ النشاطات المحددة في

المنظمة.

2- التنظيم غير الرسمي:

هو التنظيم الاجتماعي الذي يغلب طابع الانسجام والتفاعل وتكرار عملية التواصل بين الناس

أنفسهم دون أن يستند إليهم من إدارة، بالإضافة إلى درجة التعاون والتبادل في الإحترام والمشاعر

واتجاهات التأثير بين الأفراد، وتأثير أفرادهم بقيم المجتمع ومفاهيمه وعاداته وتقاليده. (خصاونه، سنة 2011،

ص 168)

ويعرف التنظيم غير الرسمي في المنظمة بأنه شبكة العلاقات الشخصية غير الرسمية القائمة بين العاملين في المنظمة، حيث يكون الأفراد بحكم عملهم داخل المنظمة أو بحكم العلاقات التي كانت قائمة بينهم قبل الالتحاق بخدمة المنظمة مجموعات يضم كل منها مجموعة من الأفراد الذين تتفق أهدافهم ورغبتاهم وميولهم وتطلعاتهم. (أبو الحسن، سنة 2007، ص 146)

وتعتبر الإدارة جيدة إذا استطاعت إشباع حاجات الأفراد دون دفعهم إلى الدخول في تنظيمات غير رسمية تكون قادرة على وضع معايير وضوابط غير رسمية تصل إلى درجة أن تقوم هذه التنظيمات بوضع معايير تتحكم بموجبها بإنتاجية العاملين، ثم تتطور هذه الأمور إلى حد وضع استراتيجيات يترتب عليها وضع أهداف مغايرة لأهداف التنظيم الرسمي والعمل على مقاومة أي تغيير تتبناه الإدارة الرسمية. (اللوزي، مرجع سابق، ص 37)

مميزات التنظيم غير الرسمي:

يتمتع التنظيم غير الرسمي بجملة من السمات منها:

- إن للتنظيمات غير الرسمية محدودية العضوية حيث أن عدد الأعضاء لها يتم على أساس التجمع الاختيار بين الأعضاء لها ذوي مصلحة مشتركة واتجاهات وميولة متقاربة.
- إن التنظيمات غير الرسمية تحقق لأعضائها إشباع حاجاتهم التي لا يشبعها التنظيمات الرسمية. (مقصود، سنة 2016، ص 118)

5- عناصر التنظيم الإداري:

يتكون التنظيم الإداري من العناصر التالية: (عصفور، سنة 2007، ص 138)

- 1- الأعمال والأنشطة والفعاليات التي تمارسها المؤسسة أو المنظمة كالإنتاج، والتسويق والمالية، وشؤون الأفراد... الخ.

2- السلطات والصلاحيات وما يقابلها من واجبات ومسؤوليات والتي ينبغي توزيعها بتناغم وتكامل

على المستويات الإدارية المختلفة ممثلة في الإدارة العليا والوسطى والدنيا.

3- الموارد البشرية في مختلف المستويات الإدارية في المؤسسة أو المنظمة كالمدير العام ومدراء

الدوائر ورؤساء الأقسام...الخ.

4- الموارد المادية في المؤسسة أو المنظمة كالأراضي أو المباني والشوارع والمكائن والسيارات.

5- الموارد المعرفية أو المعنوية في المؤسسة أو المنظمة كالأنظمة والتعليمات والسيارات والإجراءات

والقواعد والخطط والبرامج...الخ.

ثالثا: واقع الفعالية التنظيمية وسبل تحقيقها في المؤسسة الجزائرية

1- واقع الفعالية في المؤسسات الجزائرية:

تعاني المؤسسات الجزائرية من مظاهر سلبية تعيق أدائها لدورها بفعالية وتحقيق الأهداف المسطرة

وكان ذلك نتيجة ممارسات عشوائية وشخصية بعيدا عن واجب الالتزام المهني وتحمل المسؤولية وتحديث

أساليب العمل، وكان بذلك يعد بمثابة عراقيل بيروقراطية في مواجهة مسعى التقدم والتنمية الإجتماعية

والإدارية ويتجلى واقع المؤسسات الجزائرية خاصة ذات الطابع الاداري منها فيما يلي: (قريوة، مرجع سابق،

ص ص 94، 95)

1- المركزية، الروتين الجمود، سوء التخطيط وضعف التنسيق، سوء توزيع العاملين، نقص الكفاءات

الفنية الإدارية، إنخفاض الولاء الوظيفي لدى الموظفين، إضفاء طابع السرية الشديدة على

الأعمال.

- 2- إسناد المراكز القيادية في الجهاز الإداري لعناصر لا تتمتع بالكفاءة مع بروز ظاهرة المحسوبية، ما أدى إلى ظهور مشاكل أساسية تتمثل في ضعف قدرة هذه العناصر على قيادة منظمات الجهاز الإداري.
- 3- شيوع النزعة التسلطية لدى عدد كبير من القيادات الإدارية، والركون إلى إصدار التوجيهات والأوامر دون بدل جهد لتطوير العمليات والإرتقاء بجودة المخرجات والخدمات.
- 4- تفشي بعض النزاعات والممارسات الخاطئة في الجهاز الإداري التي ترتبط بقضايا التعيين وتفويض المسؤوليات الإدارية، تقويم الأداء والترقية، الحوافز المعنوية المادية التي تقوم على أسس المحسوبية والعلاقات الشخصية وسيادة النظرة غير الموضوعية لعلاقات العمل.
- 5- تفشي الفساد والرشوة في بعض أوساط الجهاز الإداري إذ ينظر إلى بعض المراكز الحساسة في الدولة على أنها مواقع ممتازة لغرض الكسب غير المشروع والتمتع بالإمكانيات على حساب الدولة.

2- سبل تحقيق الفعالية التنظيمية في المؤسسة الجزائرية:

- يجمع الكثير من الباحثين والدارسين لوضعية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية على إنها كانت ولا تزال تعاني من التعقيدات التي تقف عائقا أمام تحقيقها للفعالية لهذا فإنه من الضروري أن تأخذ على عاتقها استراتيجية جديدة، تأخذ بعين الاعتبار مقتضيات التحولات الجديدة التي يعرفها المجتمع الحديث، حتى تتمكن من الاندماج في الإقتصاد العالمي. (عريب، سنة 2013 / 2014، ص ص131، 132)
- أول خطوة ينبغي عليها الجزائر في سياستها هو إلزامية وضع مؤسساتها الاقتصادية ومسايرة ما يجري من تحولات حتى تستطيع بلوغ اهدافها وتحقيق الفعالية هي العمل في الميادين التالية:

- 1- ميدان المعرفة والإستثمار في المورد البشري واعتماده سياسة حكيمة لتعليمه وتكوينه المستمر لأنه ليس الاعتماد على التشريعات والمراسيم لتغيير المجتمع هو المهم، بل الأهم من ذلك هو ضرورة تكوين عناصر فعالة وكفاءة.
 - 2- الإطلاع على التجارب والخبرات في الدول الأخرى التي سبقتنا في تحقيق معدلات نمو مرتفعة، وأخذ ما هو مناسب وملائم للمرحلة الحالية والمستقبلية.
 - 3- إتباع سياسة في التعيين بعيدة كل البعد عن الإعتبارات الإقليمية أو الطائفية أو الشخصية...الخ.
 - 4- أن يكون هناك إحلال وإبدال للقيادات التقليدية بغطارات عالية التكوين وذات كفاءة والجزائر لا تخلو منهم.
 - 5- الإهتمام بالعنصر البشري وتكوين متخصصين في ميدان الإدارة بإعتبارها عاملا مهما في التنمية الإقتصادية والحضارية، من خلال دورها الفعال في ترشيد إستخدام الطاقات البشرية داخل المؤسسة.
 - 6- ضرورة تجنب ومحاربة بعض السلبيات الأخلاقية، والحرص على استخدام كافة الموارد وعدم إتلافها أو إهدارها بما في ذلك الوقت وكذا الإخلاص في العمل وسرعة إنجازته مع الأخذ بمعايير الجودة الكاملة في الأداء.
- وبالتالي فالمؤسسة الجزائرية في حاجة ماسة إلى تغيير جذري لوضعيتها، إذ أن هناك ضرورة لتحديد الإستراتيجية الملائمة لتطويرها حتى تتمكن من بلوغ أهدافها المسطرة.
- وقد وجدنا بعض الدراسات التي تناولت موضوع الفعالية التنظيمية والتي اخترنا من بينها ما يلي:

أ- الدراسات المحلية:

دراسة تاويريريت نور الدين بعنوان "الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي" مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم في نفس العمل والتنظيم، قد اختار مجموعة من التنظيمات الصناعية على مستوى ولاية بسكرة وقد تضمنت هذه الدراسات التساؤلات التالية: بماذا تقاس الفعالية التنظيمية؟ وهل هناك استراتيجية عملية يمكن اتباعها (تطبيقيا) للوقوف على مدى تحقيق المنظمة للأهداف المسطرة سلفا؟ ألا يمكن اعتبار التقييم التنظيمي الشامل للجوانب التنظيمية والسلوكية (النفوساجتماعية) أحد أبرز الاستراتيجيات المطبقة في قياس الفعالية التنظيمية؟ ألا يمكن بناء نموذج متكامل للتقييم التنظيمي الشامل من خلال دراسة النماذج النظرية المتوفرة للتقييم التنظيمي؟.

وبهدف الإجابة عن التساؤلات المطروحة قام بوضع الفرضيات التالية:

الفرضية العامة: تقاس الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي الشامل للمنظمة.

الفرضية 01: تقاس الفعالية التنظيمية من خلال نموذج للتقييم التنظيمي للجوانب التنظيمية.

الفرضية 02: تقاس الفعالية التنظيمية من خلال نموذج للتقييم التنظيمي للجوانب السلوكية (النفوساجتماعية للمنظمة).

وقد هدفت الدراسة للوقوف على مدى وعي الإطارات بأهمية العلاقة القائمة بين التقييم التنظيمي والفعالية التنظيمية (تحقيق المنظمة لأهدافها)، وتوفير دراسة ميدانية في مجال السلوك التنظيمي، تساعد بكل تواضع القائمون على شؤون المنظمة والذين يهتمهم نموها واستمرارها، والمساهمة في بناء نموذج متكامل للتقييم التنظيمي مكيف مع الثقافة التنظيمية في الجزائر يمكن تطبيقه وقياس جوانب القوة والضعف في المستويات الثلاث التنظيمية، النفسية، الاجتماعية داخل المنظمة .

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي لا يقتصر على عملية الوصف بل يتعدى ذلك إلى تحليل وتفسير المعلومات، والتي تساعد في استخلاص النتائج حول موضوع الدراسة، بالإضافة إلى استخدام طريقة تحليل المحتوى، إضافة إلى دراسة الحالة للمؤسسات، والمقابلة مع إطارات المؤسسات محل الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة باختيار مجموعة من المنظمات الصناعية على مستوى ولاية قسنطينة، ولاية بسكرة، في مجال زمني زاد عن ستة أشهر.

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- بناء نموذج متكامل للتقييم التنظيمي يستخدم في قياس الفعالية التنظيمية.
 - بناء نموذج للتقييم التنظيمي للجوانب التنظيمية يستخدم في قياس فعالية المنظمة.
 - بناء نموذج للتقييم التنظيمي للجوانب السلوكية (النفوس - إجتماعية) يستخدم قياس فعالية المنظمة.
- بعد التطرق والإطلاع على كل تفاصيل الدراسة السابقة، تبين بأن موضوع الدراسة يختلف في بعض الجوانب، حيث تمثلت عينة الدراسة السابقة في مجموعة من المنظمات الصناعية على مستوى ولاية قسنطينة، ولاية بسكرة في مجال زمني زاد عن ستة أشهر، في حين دراستنا اعتمدت على عينة تمثلت في مجموعة من العمال الإداريين للمؤسسة الاستشفائية العمومية لولاية جيجل، في حين تتشابه دراستنا مع الدراسة السابقة في نوع المنهج المستخدم والمتمثل في المنهج الوصفي التحليلي ونوع الأدوات المستخدمة.

ب- الدراسة العربية:

دراسة ماهر صالح محمد نبات تحت عنوان "الفعالية التنظيمية للجامعات الفلسطينية" قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية، بكلية التربية في الجامعات الإسلامية، غزة، سنة 2002.

وتتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى تحقق الفعالية التنظيمية للجامعة الإسلامية، بغزة؟

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الفعالية التنظيمية للجامعة الإسلامية وبيان أثر اختلاف كل من: الوظيفة، سنوات الخبرة في الجامعة، ونوع الكلية، والرتبة الأكاديمية في تقدير مستوى الفعالية التنظيمية لهذه الجامعة.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لطبيعة الدراسة.

وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية طبقية تكونت من (223) عضواً من أعضاء الهيئتين: الأكاديمية والإدارية في الجامعة الإسلامية ضمت (124) من الهيئة الأكاديمية و(99) الهيئة الإدارية، وقد مثلت تلك العينة ما نسبته 40% من المجتمع الأصلي للدراسة.

ولأغراض الدراسة طور الباحث استبانة (مقياس) لقياس الفعالية التنظيمية تكونت من (112) فقرة موزعة على عشرة أبعاد هي: الرضا التعليمي للطالب، النمو الأكاديمي للطالب، النمو الشخصي للطالب، رضا الموظفين عن العمل، النمو المهني لهيئة التدريس، انفتاح الجامعة وتفاعلها مع المجتمع، القدرة على إستقطاب الموارد، الصحة التنظيمية، مواجهة أزمة الاحتلال وتحدياته.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إرتفاع مستوى الفعالية التنظيمية للجامعة الإسلامية على المقياس الكلي، وعلى كل بعد من الأبعاد العشرة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين تقديرات أفراد العينة الكلية لمستوى الفعالية التنظيمية للجامعة الإسلامية على مقياس الفعالية التنظيمية، تعزى لمتغير الوظيفة (أكاديميين، إداريين)، وذلك لصالح الإداريين.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، عند مستوى (0.05) بين تقديرات أفراد العينة الكلية لمستوى الفعالية التنظيمية للجامعة الإسلامية على مقياس الفعالية التنظيمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في الجامعة (1- 3 سنوات، 4- 5 سنوات، 7- 9 سنوات، 10 سنوات فما فوق).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين تقديرات أعضاء الهيئة الأكاديمية لمستوى الفعالية التنظيمية للجامعة الإسلامية على مقياس الفعالية التنظيمية تعزى لمتغير الكلية (كليات شرعية، كليات إنسانية، كليات علمية) وذلك لصالح ذوي الكليات الشرعية جاء بعدها على الترتيب: ذو الكليات الانسانية، ثم ذو الكليات العلمية.

- بعد التطرق الى دراسة "ماهر محمد نبات" وجدنا أنها تختلف عن دراستنا الحالية في اعتماده على متغير واحد في حين دراستنا تتكون من متغيرين وتشارك دراستنا مع الدراسة السابقة في نوع المنهج المستخدم والمتمثل في المنهج الوصفي التحليلي ونوع الأدوات المستخدمة المتمثلة في الاستمارة، كما إستفدنا من هذه الدراسة في استخدامها كمرجع للحصول على معلومات حول فعالية التنظيم الإداري، كما ساعدتنا في بناء الاستمارة.

ج- الدراسة الأجنبية:

دراسة كاميرون Cameron 1978 بعنوان: "تقييم الفعالية التنظيمية في مؤسسات التعليم

العالي".

هدفت هذه الدراسة إلى التوصل إلى مؤشرات مقبولة، يمكن من خلالها الإستدلال على فعالية مؤسسات التعليم العالي، حيث ركز الباحث فيها على الخصائص التنظيمية لهذه المؤسسات بحيث تعكس مدى تحقيق الأهداف، وفعالية مدخلات وعمليات ومخرجات النظام المؤسسي بطريقة غير مباشرة.

تم تطوير مقياس القياس الفعالية التنظيمية، وقد تضمن تسعة أبعاد تمثلت في:

- رضا الطالب التعليمي، يشير إلى درجة رضا الطلبة عن خبراتهم التربوية في الجامعة.
- نمو الطالب الأكاديمي، يشير إلى مدى الإكتساب والنمو والتقدم الأكاديمي للطلبة في الجامعة.
- نمو الطالب المهني، يشير إلى مدى النمو المهني الذي يكسبه الطالب أثناء دراسته الجامعية إضافة إلى مدى تأكيد الجامعة على هذا النمو من خلال الفوضى التي تتيحها وتوفرها لهذا الغرض.
- نمو الطالب الشخصي، يشير إلى نمو الطالب في مجالات غير أكاديمية وغير مهنية، مثل: نموه اجتماعيا، عاطفيا، أو ثقافيا، كذلك يشير إلى مدى ما توفره الجامعة من فرص لتعزيز هذا النمو.
- رضا أعضاء الهيئة التدريسية والإداريين عن العمل، يشير إلى درجة رضا أعضاء الهيئة التدريسية والإداريين عن وظيفتهم وعملهم في الجامعة.
- النمو المهني للهيئة التدريسية ونوعيتهم، يشير إلى مدى النمو المهني الذي ناله أعضاء الهيئة التدريسية، إضافة لدافعيتهم نحو فرص النمو المهني التي تتيحها الجامعة.
- إنفتاح النظام وتفاعله مع المجتمع، يشير إلى مدى تأكيد الجامعة على التفاعل والتكيف والخدمة التي تقدمها لبيئتها الخارجية (المجتمع المهني).
- القدرة على إستقطاب الموارد، تشير إلى مدى قدرة الجامعة على استقطاب مواردها ومصادرنا من بيئتها الخارجية مثل، الطلبة، هيئة التدريس الجيدة، الدعم المالي... الخ.

• الصحة التنظيمية، يشير إلى مدى تركيز الجامعة على الصالح العام والحيوية، وقابلية النجاح في

العمليات والممارسات الداخلية في الجامعة.

وكان من أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أداء الجامعات تعزى لمتغير الجامعة على عكس

متغير الوظيفة الذي لم يظهر له أكثر، وكذلك أظهرت النتائج أن مستوى الفعالية التنظيمية للمؤسسة

الواحدة يختلف باختلاف أبعاد القياس المستخدم. (ماهر صالح نبات، سنة 2002، ص 97، 98)

بعد التطرق إلى دراسة كامبيرون وجدنا أنها تختلف عن الدراسة الحالية، حيث أن الدراسة السابقة

تبنت متغير واحد وهو تقييم الفعالية التنظيمية، في حين نجد أن الدراسة الحالية قد تبنت متغيرين الأول

أخلاقيات المهنة والمتغير الثاني فعالية التنظيم الإداري، وتشارك دراستنا الحالية مع دراسة كامبيرون في

دراسة الفعالية التنظيمية، كما استفدنا من هذه الدراسة في إثراء الإطار النظري للدراسة.

خلاصة الفصل:

يمكن القول في الأخير أن الفعالية التنظيمية من المواضيع المهمة جدا والمعقدة، فنجد أن مؤشرات قياسها تختلف باختلاف الزمان والمكان، ومن خلال واقع الفعالية التنظيمية في الجزائر وسبل تحقيقها، نجد أن التنظيمات بمختلف أنواعها وأشكالها تنشأ وذلك من تأدية رسالة معينة، مما يتطلب ذلك مستوى عال من الفعالية، فنجاح أي تنظيم يعتمد على مدى نجاعة الخطط العلمية الموضوعية التي تتبناها الإدارة إلى جانب مدى تطبيق مختلف القوانين والإجراءات المرتبطة بالمهام والوظائف، فقد أصبح مفهوم الفعالية مفهوم شامل يتضمن رضا العاملين، ويتوقف على مدى تحقيق التنظيم لأهدافه المرجوة، وإشباع حاجات الأفراد.

وسوف نتطرق في الفصل الموالي إلى الإجراءات المنهجية للدراسة والتي تتضمن مجالات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات.

مراجع الفصل الرابع:

- قريوة زينب، 2016/2015، الإدارة الإلكترونية والفعالية التنظيمية، دراسة بمديرية الضمان الاجتماعي لولاية سكيكدة، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحي، قسم علم الاجتماع، تخصص التنظيم والعمل.
- تيغزة حنان، 2013/2012، علاقة الرقابة البيروقراطية بفعالية التنظيم الصناعي بالجزائر، دراسة ميدانية بملبنة الاوراس، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحي، قسم علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل.
- اشرف محمد عبد الغني، 2001، علم النفس الصناعي (أسسه وتطبيقاته)، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- بن علي عبد الوهاب، 2015/2014، مشروع التغيير وعلاقته بتحقيق فعالية التنظيم، دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للزجاج، رسالة ماجستير، جامعة وهران.
- موسى اللوزي، 2007، التنظيم وإجراءات العمل، ط1، دار وائل لنشر والتوزيع، عمان.
- محمود علاء الدين عبد الغني، 2011، إدارة المنظمات، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- شاوي صباح، 2009، أثر التنظيم الإداري على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة تطبيقية لبعض المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد و تسيير، سطيف.
- أحمد عثمان طلحة، 2008، إدارة المؤسسات العامة في الدول النامية، ط2، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان.
- خليل محمد حسن الشماع، 2016، نظرية المنظمة، ط1، المكتب الجامعي الحديث.

- علي الضلاعين، 2005، أساسيات ومبادئ إدارة الأعمال، ط3، مركز يزيد للخدمات الطلابية ، الكرك.
- أسامة كامل، 2011، مقدمة في الإدارة العامة، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- محمد عبد الفتاح، 2011، مبادئ الإدارة العامة، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع عمان.
- عاكف لطفي خصاونة، 2010، إدارة الإبداع والإبتكار في منظمات الأعمال، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان.
- أبو الحسن عبد الموجود ابراهيم، 2007، التطوير الإداري في منظمات الرعاية الاجتماعية، ط1 المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- منيف بن شحادة مقصود، 2007، التخطيط والتنظيم الإستراتيجي، ط4، أزمنة للنشر والتوزيع ، عمان.
- محمد شاكر عصفور، 2007، أصول التنظيم والأساليب، ط4، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان.
- وفاء لعريط، 2013/ 2014، التنظيم البيروقراطي والفعالية التنظيمية، مركب المواد البلاستيكية، رسالة ماجستير علم الاجتماع، سكيكدة.
- ماهر صالح بنات، 2002، الفعالية التنظيمية للجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، أصول التربية، الجامعة الإسلامية غزة.

الجانب

الميداني

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية

للدراصة الميدانية

مقدمة الفصل

أولاً: مجالات الدراصة

ثانياً: مجتمع الدراصة

ثالثاً: عينة الدراصة

رابعاً: منهج الدراصة

خامساً: أدوات جمع البيانات

سادساً: أساليب المعالجة السوسيوولوجية

خلاصة الفصل

مراجع الفصل

مقدمة الفصل

تكمُن أهمية الدراسة العلمية في تكامل كل من الجانب النظري والجانب الميداني، فلا يمكن لأي بحث علمي مهما كان مجاله الإكتفاء بالتفسيرات النظرية فقط، بل لا بد من ربط هذه التفسيرات النظرية بما هو موجود في الواقع الميداني، وهذا من أجل القدرة على تفسير الظاهرة قيد الدراسة، فمن خلال الدراسة الميدانية يستطيع الباحث جمع كافة المعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ومحاولة تفسيرها، وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى مختلف الإجراءات المنهجية التي تم الإعتماد عليها في الجانب الميداني للدراسة الراهنة، بدءاً بتحديد مجالات الدراسة الثلاث (المجال الجغرافي، المجال الزمني والمجال البشري)، بالإضافة إلى مجتمع وعينة الدراسة، وكذلك المنهج المستخدم في هذه الدراسة ومختلف أدوات جمع البيانات والمتمثلة في الملاحظة، الإستمارة والمقابلة، وكذلك الوثائق والسجلات، والتي ساعدتنا على جمع المعلومات، وأخيراً أساليب التحليل الكيفية والكمية والتي عن طريقها تم تفسير وتحليل المعلومات.

أولاً: مجالات الدراسة

تعتبر عملية تحديد مجالات الدراسة خطوة أساسية ومهمة في البحث العلمي، وذلك لما لها من أهمية أثناء الدراسة الميدانية، حيث أن كل بحث علمي يحتوي على ثلاث مجالات أساسية تتمثل في: المجال الجغرافي، المجال البشري والمجال الزمني.

1-المجال الجغرافي:

حيث يعرف المجال الجغرافي على أنه: المجتمع الذي يختاره الباحث لإجراء دراسته أي أنه الحيز الذي تجرى فيه الدراسة الميدانية، وقد تم تحديده بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد الصديق بن يحي-جيجل-

أ- تقديم المؤسسة:

تعتبر المؤسسة الإستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحي من أهم المرافق الحيوية بولاية جيجل، وقد تم إنشاء أول مستشفى بالولاية سنة، 1933 تحت تسمية "فرنس فانون" على مساحة تقدر ب 9100 م²، منها 23900م² مبنية، اي بنسبة 42,56% و 5200 م² غير مبنية، وسبعة سريرية تقدر ب 160 سرير، وعلى إثر التقسيم الإداري لسنة 1974، والذي انفصلت بموجبه ولاية جيجل عن ولاية قسنطينة، تم إنشاء مستشفى جديد يحمل اسم محمد الصديق بن يحي، لأن مستشفى فرانس فانون لم يعد يلبي الطلبات المتزايدة للسكان في المجال الصحي.

تم تدشين هذا المستشفى يوم 08 نوفمبر 1983 الموافق ل 03 محرم 1043 هجري، بموجب

القرار الوزاري 81/242.

وفي سنة 2008 تحولت تسمية محمد الصديق بن يحي من القطاع الصحي إلى المؤسسة الإستشفائية بناء على المرسوم التنفيذي رقم 140/07، المؤرخ في 02 جمادى الأول 1428 الموافق ل 19 ماي 2007 ، والذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وتسييرها.

وتعرف المؤسسات العمومية الإستشفائية على أنها :مؤسسة عمومية ذات طابع إداري ،تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، وتوضع تحت وصاية الوالي، وتتكون المؤسسة الاستشفائية من هيكل التشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي، وتغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة بلديات.(الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،سنة 2007 ،ص 10)

وتقع المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي في الجهة الشرقية لمدينة جيجل، تتسع حاليا ل 431 سرير، وتغطي سكان بلدية جيجل.

وتتمثل مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي فيما يلي:

- تنظيم وتوزيع الاسعافات وبرمجتها.
- تطبيق النشاطات المتعلقة بالوقاية والتشخيص وإعادة التكييف الطبي والاستشفاء.
- تجسيد البرامج الوطنية، الجهوية والهوية والمحلية للصحة والسكان.
- المساهمة في إعادة تأهيل مستخدمي المصالح الصحية وتحسين مستواهم.

ب- الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

إن السير الحسن لأي مؤسسة يتطلب وجود هيكل تنظيمي مناسب، من أجل تحقيق التوازن بين الصلاحيات والمسؤوليات، ويعرف الهيكل التنظيمي بأنه: "الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمنظمة، فهو يبين التقسيمات التنظيمية والوحدات الفرعية التي تقوم بمختلف الأعمال والأنشطة التي يتطلبها تحقيق هدف المنظمة، و يوضح نوع العلاقات بين أقسامها وخطوط السلطة وشبكات الاتصال فيها".

وطبقا للقرار الوزاري المشترك المتضمن للتنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية وتطبيقا لأحكام المادة 22 من المرسوم التنفيذي رقم 140/07، المؤرخ في 02 جمادى الأولى الموافق ل 19 ماي 2007، يتحدد التنظيم الداخلي للمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى (معلومات مأخوذة نائب مدير مستشفى محمد الصديق بن يحيى)

2- المجال البشري:

يتضمن المجال البشري جميع العناصر البشرية التي اعتمد عليها الباحث في جمع البيانات، أي أنه مجتمع البحث الذي حدده واختاره الباحث لإجراء بحثه، وجمع البيانات والمعلومات من أجل اختبار صحة فروضه والتأكد منها إمبريقيا. (بغدود، سنة 2008/2007، ص05)

وينحصر المجال البشري لهذه الدراسة في جميع العمال الإداريين للمؤسسة العمومية محمد الصديق بن يحيى -جيجل- والمقدر عددهم ب:62 عامل.

3- المجال الزمني:

ويقصد به الفترة الزمنية الكلية لإجراء البحث وتنفيذه، بدءا من اختيار وتحديد مشكلة البحث، مروراً بجميع مراحل البحث العلمي، أي أنه الفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة الميدانية.

ثانياً: مجتمع الدراسة

ويقصد بمجتمع البحث: مجموعة وحدات البحث التي نزيد الحصول على بيانات منها أو عنها .
(خاطر ، وآخرون، سنة 2015 ص 236)

ومجتمع بحث هذه الدراسة يتمثل في مجموعة العاملين الإداريين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية جيجل، والمقدر عددهم ب62 عاملاً موزعين على مختلف مصالح ووحدات وأقسام المستشفى.

ثالثاً: عينة الدراسة

عند إجراء أي بحث إجتماعي لابد على الباحث أن يطبق خطوات البحث العلمي تطبيقاً علمياً، عند دراسة ظاهرة معينة، من بين هذه الخطوات أن يلجأ إلى استخدام أحد الأسلوبين، وذلك من أجل جمع بياناته حول ظاهرة محددة في منطقة جغرافية، بحيث يحصل بذلك على كافة المعلومات التي تحيط بتلك الظاهرة، فيتمثل الأسلوب الأول في العينة، حيث يعد هذا الأسلوب الأكثر استخداماً واستعمالاً في البحوث الإجتماعية ويقصد بالعينة:

"جزء من ذلك المجتمع يتم اختيارها بطريقة عشوائية بحيث تمثل الخصائص العامة للمجتمع المدروس".

أما الأسلوب الثاني فيتمثل في أسلوب المسح الشامل، الذي يقوم فيه الباحث بعملية المسح الشامل لكل أفراد المجتمع دون استثناء، حيث يعرف المسح الشامل بأنه:

" منهج لجمع وتحليل البيانات الإجتماعية، من خلال مقابلات مقننة أو من خلال الإستبانات (استمارة البحث)، وذلك بغرض الحصول على معلومات من أعداد كبيرة من المبحوثين يمثلون مجتمعاً معيناً(الجوهري، 2009، ص217)

فجاءت دراستنا متمركزة حول العمال الإداريين البالغ عددهم 62 عاملا، ولهذا فقد تمثلت عينة البحث في العينة القصدية بالمؤسسة الاستشفائية وهذا راجع لسهولة الوصول الى العمال الاداريين بالمؤسسة الاستشفائية، ونظرا لأن 5 عمال رفضوا تماما أن يجيبوا على الاستمارة، رغم المحاولات فإن الاستمارة بذلك طبقت على 57 عاملا فقط.

رابعاً: المنهج المستخدم في الدراسة

لكي ينطلق أي بحث لابد من توفر مجموعة من الطرق المنسقة والمنطقية، ومن بينها وجود منهج علمي لأن النتائج التي يتوصل إليها الباحث تتوقف على طبيعة المنهج الذي استخدمه، حيث يعرف المنهج بأنه: "عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث، ويساعد في ضبط إبعاد مساعي أسئلة وفرضيات البحث" (زروات ، سنة، 2008، ص 179)

إذ نجد أن هناك تنوع وإختلاف في المناهج العلمية، نظرا لتنوع وإختلاف الظواهر الإجتماعية فالباحث لا يختار المنهج صدفة، إنما يختار المنهج المناسب الذي يتلاءم مع موضوع الدراسة فكل دراسة تتبنى منهج معين وتسير وفقه.

وبناء على هذا وبعد فحص وتحليل موضوع الدراسة والمعنون بعلاقة أخلاقيات المهنة بفعالية التنظيم الإداري داخل المؤسسة الإستشفائية، حيث اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لملائمته مع موضوع الدراسة لأن هذا الموضوع يتطلب وصف الظاهرة بطريقة علمية، وتفسير العلاقات الموجودة بين الوقائع بها دلائل وبراهين، يجعل الباحث قادر على وضع أطر محددة للمشكلة، ويعرف المنهج الوصفي بأنه:

منهج علمي يقوم أساسا على وصف الظاهرة او الموضوع محل البحث والدراسة، على أن تكون عملية الوصف تعني بالضرورة تتبع هذا الموضوع، ومحاولة الوقوف على أدق جزئياته وتفاصيله، والتعبير عنها تعبيرا إما كفييا أو كميا، وذلك بوصف حال الظاهرة محل الدراسة وتعبيرا كميا وذلك عن طريق الاعداد والتقديرات والدرجات التي تعبر عن وضع الظاهرة وعلاقتها بغيرها من الظواهر (عياد، سنة 2006، ص 61)

فمن خلال المنهج الوصفي يستطيع الباحث الحصول على المعلومات الدقيقة، التي تتعلق بالواقع الإجتماعي، كما يسهم في تفسيره وتحليله لمختلف الظواهر الإجتماعية.

رابعاً: أدوات جمع البيانات

تشير أدوات البحث إلى الوسائل التي يستخدمها الباحث في جمع البيانات والمعلومات، وهي على درجة كبيرة من الأهمية في البحث العلمي، حيث يتوقف على مدى صلاحيتها ومناسبتها، وإمكانية الإعتماد على النتائج التي تم التوصل إليها، ودون أدوات البحث لا يمكن تحقيق أهداف الدراسة أو الوصول إلى النتائج المرجوة، وتتعدد أدوات جمع البيانات وتختلف درجة استخدامها بتعدد أدوات البحث، ويتعدد الموضوعات المدروسة ونوع الدراسات والمنهج المستخدم (سماح، سنة 2012، ص 143)

وقد تم الإعتماد في هذه الدراسة على الأدوات التالية: الملاحظة، المقابلة، الإستمارة والوثائق والسجلات.

1- الملاحظة

تعد الملاحظة من أهم وسائل جمع البيانات، ومن أهم أساسيات البحث العلمي تقريبا (الجوهري، م، مرجع سابق، ص 195)

فالملاحظة تعني الإنتباه المقصود والموجه نحو سلوك فردي أو جماعي بقصد متابعته ورصد تغيراته، ليتمكن الباحث بذلك من وصف السلوك فقط أو وصفه وتحليله. (سماح، المرجع السابق، ص ص163،

(164)

وقد استخدمت الملاحظة في هذه الدراسة وساعدتنا على:

- التعرف على ظروف العمل المحيطة بالموظفين.
- التعرف على المصالح والهياكل والأقسام الموجودة بالمؤسسة.
- ملاحظة مختلف السلوكيات والممارسات التي يقوم بها العمال، خاصة فيما يتعلق باحترام أوقات العمل وإجراءات العمل.

2- الإستمارة:

تعد الإستمارة من أكثر وسائل جمع البيانات استخداما وشيوعا، خاصة في البحوث الإجتماعية، وهذا يعود إلى كونها أكثر سهولة في معالجة بياناتها بالطرق الإحصائية.

وتعرف الإستمارة على أنها: "نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد المبحوثين، من أجل الحصول على المعلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الإستمارة إما عن طريق الإستمارة بالمقابلة أو عن طريق إرسالها إلى المبحوثين".

حيث تستخدم الإستمارة لجمع البيانات الميدانية التي تفسر جمعها عن طريق جمع البيانات الأخرى. (زررواتي، مرجع سابق، ص182)

وقد تم الإعتماد على الإستمارة كأداة بحث رئيسية، لكن قبل القيام بتوزيعها على أفراد العينة في صورتها النهائية قمنا بالتأكد من صدقها وثباتها.

أ-الصدق الظاهري للأداة:(صدق المحكمين):

بعد تصميم الاستمارة قمنا بعرضها على مجموعة من المحكمين الأساتذة، حيث قام المحكمين بإعطاء آرائهم حول مدى ملاءمة أسئلة الإستمارة لقياس ما وضعت له، ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، وتمحورت توجيهات المحكمين حول إعادة صياغة بعض الأسئلة لجعلها أكثر بساطة، وكذلك تعديل بعض الأسئلة وحذف بعضها.

ولحساب معامل الصدق قمنا باستخدام معادلة لوشيه، حيث قدرت قيمة الصدق الظاهري ب:0,68%، وهي نتيجة تؤكد على صدق هذه الأداة.

ب- ثبات الإستمارة:

بعد التأكد من الصدق الظاهري للأداة، قمنا بحساب معامل الثبات عن طريق استخدام ألفا كرونباخ، وقد قدرت قيمته ب: 0,65 أي ما يعادل 65%، وهي نتيجة تؤكد على ثبات هذه الأداة.

بعد ذلك تم توزيع الإستمارة على شكلها النهائي، وقد تضمنت 28 سؤال مغلق موزعين كآتي:

المحور الأول: يضم البيانات الشخصية للموظفين ويحتوي على 6 أسئلة.

المحور الثاني: يضم أسئلة حول الإنضباط في العمل وسرعة تقديم الخدمة بمجموع 13 سؤال.

المحور الثالث: تضم أسئلة عن الأمانة المهنية وتحسين صورة المؤسسة، ويحتوي على 9 أسئلة.

3- المقابلة: تعتبر المقابلة إحدى أدوات البحث العلمي اللازمة لجمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة

المدرسة، حيث يستعين العديد من الباحثين بالمقابلة كأداة بحثية لما تحققه من أهداف، قد لا تمكنه

أدوات البحث العلمي الأخرى من الحصول عليها.

ويمكن تعريف المقابلة على أنها: "حوار لفظي وجها لوجه بين باحث قائم بالمقابلة وبين شخص آخر، أو مجموعة أشخاص آخرين، وعن طريق ذلك يحاول القائم بالمقابلة الحصول على المعلومات التي تعبر عن الآراء أو الاتجاهات".

كما أنها عبارة عن تبادل لفظي يتم بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث، وما قد يرتبط بذلك التبادل اللفظي من استخدام تعبيرات الوجه ونظرة العين والإيماءات والسلوك العام. (سماح، مرجع سابق، ص 171، 172)

وقد تم الإعتماد على المقابلة المقننة، والتي تكون أسئلتها محددة من قبل الباحث، حيث ساعدتنا على جمع البيانات بطريقة مباشرة حول موضوع الدراسة، من أجل تدعيم المعلومات التي تم الحصول عليها عن طريق الاستمارة.

وقد كانت الإستمارة مع مسؤول الموارد البشرية للمؤسسة الإستشفائية، وقد تضمنت هذه المقابلة مجموعة من الأسئلة، وهذا من أجل الحصول على المعلومات التي تساعدنا على فهم المعطيات تفسيرا وتحليها.

4- الوثائق والسجلات:

تعتبر الوثائق والسجلات من أهم أدوات جمع البيانات، حيث تعرف على أنها:

إحدى أدوات جمع البيانات، وفيها يرجع الباحث إلى جمع البيانات حول الموضوع أو بعض محاوره من الوثائق والسجلات الإدارية، يشترط عدم التكرار في جمع البيانات، فإما أن تكون البيانات المجمعة من الوثائق والسجلات الإدارية بيانات تكميلية للإستمارة أو المقابلة أو الملاحظة أو لبعضهم فقط، ووظيفتها تكميلية في التفسير والتحليل، وإما أن تكون البيانات المجمعة تتعلق ببعض محاور البحث التي لا تمسها أدوات جمع البيانات الأخرى. (زرزوتي، مرجع سابق، ص 223)

وقد أفادتنا الوثائق والسجلات التي تم الحصول عليها من إدارة المؤسسة العمومية الإستشفائية في:

- الحصول على بيانات حول الجانب التاريخي للمؤسسة محل الدراسة، وكذلك توضيح الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتوزيع الوظائف والعمال على مختلف المصالح والأقسام.

- كما ساعدتنا على التعرف على العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة

سادسا: أساليب المعالجة السوسولوجية

تم الإعتماد في تحليل وتفسير البيانات على أسلوب التحليل الكمي والتحليل الكيفي.

1- أسلوب التحليل الكمي:

هو أسلوب تكميم المعلومات والبيانات التي تم الوصول إليها، وترتيبها في جداول حسب محاور الإستمارة، ثم تحويلها إلى أرقام ونسب مئوية ذات دلالات يمكن قراءتها سوسولوجيا، أي أنه يشير إلى المعالجة الرقمية للمعلومات المتحصل عليها، وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية، تتمثل في:

- معادلة لوشيه: لإيجاد الصدق الظاهري للإستمارة (صدق المحكمين).

$$\frac{n_1 - n^2}{n} = \text{معامل الصدق}$$

معادلة ألفا كرومباخ: لإي

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{s^2 total}{s^2 items} \right)$$

معادلة (x^2):

$$x^2 = \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

حيث:

$$fe = \frac{\text{مجموع صف الخلية} \times \text{مجموع عمود الخلية}}{\text{مجموع الكلي}}$$

بحيث X^2 تمثل X^2 المحسوبة.

عندما تكون X^2 المحسوبة أكبر من X^2 الجدولية، فإنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين

المتغيرين عند مستوى الدلالة المختارة، ودرجة الحرية المحسوبة، من خلال العلاقة التالية:

$$D_f = (\text{الأعمدة عدد} - 1)(\text{عدد الصفوف} - 1)$$

وبالتالي معامل التوافق يكون دال إحصائياً

2- أسلوب التحليل الكيفي:

هو تفسير وتحليل البيانات انطلاقاً مما تم جمعه من قبل الباحث، سواء من خلال الملاحظة، المقابلة أو الاستمارة، وربط ذلك بما ورد من نظريات، مقاربات ودراسات سابقة أو مشابهة، بغرض التأكد من إثبات أو نفي الفرضيات التي تم صياغتها من قبل الباحث والوصول إلى جملة من النتائج العامة للدراسة.

خلاصة الفصل

لقد قمنا من خلال هذا الفصل بتقديم الإجراءات المنهجية لموضوع دراستنا، والمتمثل في أخلاقيات المهنة وفعالية التنظيم الإداري للمؤسسة، وذلك من خلال تحديد مجالات الدراسة والمتمثلة في المجال المكاني، المجال الزمني والمجال البشري، كما قمنا بتوضيح مجتمع الدراسة وخصائصه إضافة إلى تحديد نوع المنهج، والذي تم الإعتماد عليه في الدراسة، والمتمثل في المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك تحديد أدوات جمع البيانات، والمتمثلة في الملاحظة، الإستمارة والمقابلة، وكذلك الوثائق والسجلات والتي ساعدتنا على جمع المعلومات حول موضوع دراستنا .

كما قمنا بعرض الأساليب المستخدمة في تفسير وتحليل المعلومات، والبيانات وهما الأسلوب الكمي

والكيفي .

أما في الفصل الموالي فسوف نتطرق الى عرض وتحليل وتفسير البيانات .

مراجع الفصل الخامس:

- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، سنة 2007، ص 10 .
- معلومات مأخوذة من نائب مدير مستشفى مجمد الصديق بن يحي.
- بعود راضية، 2008/2007، تحليل وتطور التنظيم والهيكل التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة بومرداس.
- أحمد مصطفى ناصر، مصطفى السيد، 2015، البحث الاجتماعي في مجال الرعاية الاجتماعية، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
- محمد الجوهري، طرق البحث الاجتماعي، ط3، دار المعرفة الجامعية، 1996.
- رشيد زرواتي، 2008، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط3، المكتب الجامعي.
- أحمد عياد، مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دس.
- صلاح سالم سالم، 2012، البحث الاجتماعي (الأساليب، المناهج، الإحصاء)، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع.

الفصل السادس: عرض وتفسير وتحليل البيانات

مقدمة الفصل

أولاً: عرض وتفسير وتحليل البيانات

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة

ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

رابعاً: مناقشة نتائج الدراسة

خامساً: القضايا التي أثارها الدراسة

خلاصة الفصل

أولاً: عرض وتحليل وتفسير النتائج:

الجدول 01: جنس المبحوثين

| النسب المئوية | التكرار | الجنس الاحتمالات |
|---------------|---------|---------------------|
| 8.77% | 05 | ذكر |
| 91.23% | 52 | أنثى |
| 100% | 57 | المجموع |

يلاحظ من خلال الجدول الممثل أعلاه والمتعلق بجنس أفراد العينة أن أغلبية أفراد العينة إناث بنسبة 91.23، في حين تقدر نسبة المبحوثين الذكور ب 8.77% من مجمل أفراد العينة، ويرجع ذلك إلى:

كون المناصب الإدارية يشغلها الإناث، بالإضافة إلى أن طبيعة العمل لا تتطلب جهد كبير.

ومعنى ذلك أن الوظائف الإدارية تتناسب مع البنية الجسدية والفزيولوجية للمرأة، بالإضافة إلى خصوصية الثقافة الاجتماعية للمجتمع الجزائري والنظرة السلبية لعمل المرأة في القطاعات الاقتصادية، كما أن الذكور لا يحبذون كثيرا المناصب الإدارية و يفضلون القطاعات الاقتصادية والأعمال الحرة وهذا ما يفسر ارتفاع نسبة الإناث عن نسبة الذكور في عينة البحث.

وعليه أغلب المبحوثين الإداريين من جنس إناث.

الجدول رقم 02: سن المبحوثين

| النسب المئوية | التكرارات | سن المبحوثين |
|---------------|-----------|-------------------|
| | | الاحتمالات |
| % 01.75 | 01 | [أقل من 20 سنة] |
| % 22.81 | 13 | [20 - 30 سنة] |
| % 45.61 | 26 | [30 - 40 سنة] |
| % 28.07 | 16 | [40 - 50 سنة] |
| % 01.75 | 01 | [50 - 60 سنة] |
| % 100 | 57 | المجموع |

الملاحظ من خلال الجدول أعلاه والمتعلق بنسبة المبحوثين، أن أغلبهم ينتمون للفئة [30 - 40 سنة] بنسبة 45.61%، وهذا راجع إلى كون سن التوظيف محدد عند فئة عمرية بالإضافة إلى اعتبار المؤسسة الخبرة شرط أساسي من أجل التوظيف، تليها نسبة 28.07 % ، بالنسبة للمبحوثين الذين تتراوح أعمارهم [40 - 50 سنة] من فئة الكهول، التي غالبا ما يتمتعون بالخبرة المهنية والقدرة على تحمل المسؤولية، في حين نجد نسبة 22.81 % ، بالنسبة للفئة [20 - 30 سنة]، ويعود ذلك إلى كون صغار السن لا تكون لديهم الفرصة للعمل .

ومعنى ذلك أن المؤسسة تعتمد على فئة الشباب، لكونها تتميز بالحيوية والنشاط، كما تملك طموحات مستقبلية، وبالتالي القدرة على العطاء مما يعود ذلك بالنفع على المؤسسة، وتتطلب هذه الفئة العمرية من الشباب الاهتمام من طرف المؤسسة، من خلال تلبية حاجاتها، ليكون لها بذلك تأثير إيجابي على المؤسسة .

وعليه فإن المؤسسة تركز على توظيف فئة الشباب.

الجدول 03: المستوى التعليمي للمبحوثين

| النسب المئوية | التكرارات | المستوى التعليمي الاحتمالات |
|---------------|-----------|--------------------------------|
| % 00.00 | 00 | ابتدائي |
| % 05.26 | 03 | متوسط |
| % 35.09 | 20 | ثانوي |
| % 59.65 | 34 | جامعي |
| % 100 | 57 | المجموع |

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بالمستوى التعليمي لأفراد العينة، أن نسبة المبحوثين الجامعيين بلغت نسبتهم 59.65%، ويرجع ذلك إلى أن جل المناصب في هذا القطاع يتطلب مناصب إدارية بشهادات جامعية، وفي المقابل توجد نسبة 35.09% من العمال ذوي المستوى التعليمي الثانوي تليها نسبة 5.26% ذوي المستوى التعليمي المتوسط.

ومعنى ذلك أن المؤسسة الاستشفائية تولي أهمية كبيرة للمستوى التعليمي، كما أن طبيعة العمل تتطلب الأفراد ذوي مستوى علمي عالي، وهذا ما يفسر ارتفاع نسبة المبحوثين الجامعيين. وعليه فإن المؤسسة تعطي الأولوية للأفراد ذوي مستوى جامعي.

الجدول 04: الحالة الاجتماعية للمبحوثين

| النسب المئوية | التكرارات | الحالة الاجتماعية الاحتمالات |
|---------------|-----------|---------------------------------|
| 35.09 % | 20 | عازب (ة) |
| 59.65 % | 34 | متزوج (ة) |
| 05.26 % | 03 | أرمل (ة) |
| 00.00 % | 00 | مطلق (ة) |
| 100 % | 57 | المجموع |

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بالحالة الاجتماعية للمبحوثين، أن الفئة الغالبة من مجتمع البحث هم المتزوجون، حيث بلغت نسبتهم 59.65% من أفراد عينة الدراسة، وهذا يرجع إلى كون هؤلاء العمال مجبرون على العمل من أجل سد احتياجاتهم الأسرية الأساسية، في حين أن المبحوثين العزاب بلغت نسبتهم 35.09%، وهذا راجع إلى زيادة متطلبات المعيشة وتعدد الحياة، بالإضافة إلى كونهم يطمحون إلى تأمين مستقبلهم وتحقيق مكانة اجتماعية في المجتمع، أما نسبة 5.26% فتمثل نسبة المبحوثين الأرامل وهي نسبة متدنية.

وعليه أن أغلب المبحوثين متزوجين.

الجدول رقم 05: الأقدمية في العمل

| النسب المئوية | التكرارات | الأقدمية في العمل الاحتمالات |
|---------------|-----------|---------------------------------|
| % 57.89 | 33 | [أقل من 10 سنوات] |
| %26.32 | 15 | [10 - 20 سنة] |
| % 12.28 | 07 | [20 - 30 سنة] |
| % 03.51 | 02 | [30 سنة] |
| % 100 | 57 | المجموع |

يلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه والمتعلق بالأقدمية في العمل، أن أغلب العمال المبحوثين ذوي أقدمية للفئة [أقل من 10 سنوات] وهذا راجع إلى كون بيئة العمل غير مستقرة تؤدي إلى تغيير مكان العمل، تليها نسبة 26.32% من العمال ذوي أقدمية من [10 - 20 سنة]، ويعود ذلك إلى كون ظروف العمل ملائمة، مما يجعل ذلك العامل أكثر استقراراً في عمله، تليها الفئتان [20 - 30 سنة] بنسبة 12.28% و [30 سنة] بنسبة 3.51%، حيث نجد أن هاتين الفئتين من أقدم الفئات العمالية نظراً لالتحاقها للعمل في هذه المؤسسة مع بداية نشاطها وبالتالي فهم يتمتعون بخبرة كبيرة.

ومعنى هذا أن المؤسسة تعتمد على فئات شبابية في العمل، كما تسعى إلى استقطاب الأيدي العاملة الجديدة.

وعليه: فإن المبحوثين ليس لديهم أقدمية في العمل لا بأس بها.

الجدول رقم 06: طبيعة عقد العمل

| النسب المئوية | التكرارات | طبيعة عقد العمل الاحتمالات |
|---------------|-----------|-------------------------------|
| 59.65% | 34 | دائم |
| 40.35% | 23 | متعاقد |
| 100% | 57 | المجموع |

يلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه المتعلق بطبيعة عقد العمل للمبحوثين، أن أغلب المبحوثين العمال دائمين، حيث بلغت نسبتهم 59,65% ، وهذا راجع إلا أن قطاع الصحة قطاع حيوي ومهم في المجتمع، وعليه فالدولة تولي عناية كبيرة لفتح مناصب توظيف دائمة، لحاجة هذا القطاع لليد العاملة من إداريين وأطباء وممرضين وعمال مهنيين، أما المبحوثين المتعاقدين فبلغت نسبتهم 40.53%.

ومعنى هذا أن أغلب العمال ملتزمين ومنضبطين في عملهم.

وعليه فإن أغلب المبحوثين يعملون بمناصب دائمة.

جدول رقم 7: الهدف من الوظيفة

| النسب المئوية | التكرارات | الهدف من الوظيفة الاحتمالات |
|---------------|-----------|--------------------------------|
| 7.01% | 04 | تقديم الخدمة |
| 57.89% | 33 | الحصول على الأجر |
| 3.51% | 02 | تحقيق الذات |
| 1.75% | 01 | الحصول على امتيازات |
| 29.82% | 17 | كلها معا |
| 100% | 57 | المجموع |

يلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه والمتعلق بنظرة الموظفين للوظيفة التي يقومون بها إلى أغلب الباحثين صرحوا بأنهم يقومون بوظيفتهم من أجل الحصول على أجر، وذلك من أجل تحقيق متطلباتهم، وتليها نسبة 29.81% بالنسبة للعمال الذين يروا بان الهدف من القيام بوظيفتهم يشمل جميع الاحتمالات المذكورة ، في حين نجد الباحثين الذين أقرروا بتقديم الخدمة بنسبة 7.02%، ويعود ذلك إلى شعورهم بقيمة ذاتية، من خلال تقديم المساعدة للآخرين وإفادتهم، وبالمقابل نجد نسبة 3.51% من العمال الذين أجابوا بتحقيق الذات كالترقية والزيادة في الأجر.

ومعنى ذلك أن معظم عمال المؤسسة يعملون من أجل الحصول على أجر وذلك من أجل تلبية احتياجاتهم، مما يؤدي إلى ظهور بعض المظاهر السلبيه كعدم إتقان العمل وعدم تحمل المسؤولية وذلك ينعكس سلبا على فعالية المؤسسة.

وعليه فإن أغلب الباحثين الإداريين يعملون من أجل الحصول على أجر.

الجدول رقم 08: الإلتحاق بالعمل في الوقت الرسمي يعبر عن:

| النسبة المئوية | التكرارات | الإلتحاق بالعمل في الوقت الرسمي الإحتمالات |
|----------------|-----------|---|
| 57.89% | 33 | - الإنضباط |
| 38.60% | 22 | - التخوف من العقاب |
| 3.51% | 02 | - واجب وظيفي |
| 100% | 57 | المجموع |

يلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه والمتعلق بالإلتحاق بالعمل في الوقت الرسمي أن أغلب المبحوثين، يرون أن الإلتحاق بالعمل في الوقت الرسمي يعبر عن الانضباط وواجب وظيفي بنسبة 96.49%، وهذا راجع إلى حرصهم على احترام وقت العمل وعدم التأخر وتنفيذ المهام الموكلة إليهم في الوقت اللازم، إذ يعتبرون أن الوصول متأخرا إلى مكان العمل ليس من أخلاقيات المهنة، وفي المقابل توجد 3.51% من المبحوثين الذين صرحوا بالتخوف من العقاب، وهذا راجع إلى: تخوف العمال من العقوبات في حالة عدم احترامهم لمواعيد العمل كالخضوع من الأجور أو التوبيخ أو الطرد.

ومعنى هذا أن قوانين المؤسسة تتصف بالصرامة وبذلك حرصها على احترام القوانين من طرف

العمال ومعاقبة المبحوثين الذين يخالفونه، بهدف تحقيق أهداف المؤسسة.

وعليه فإن المبحوثين يعتبرون الإلتحاق بالعمل في الوقت الرسمي يعبر عن الانضباط.

الجدول رقم 09: استخدام العطل المرضية

| النسب المئوية | | التكرارات | استخدام العطل المرضية | |
|---------------|--------|-----------|-----------------------|-----|
| | | | الاحتمالات | |
| %42.56 | %07.02 | 04 | مرة | نعم |
| | %08.77 | 05 | مرتين | |
| | %0.77 | 01 | ثلاث مرات | |
| | %07.02 | 04 | ثلاث مرات فأكثر | |
| %75.42 | | 43 | لا | |
| %100 | | 57 | المجموع | |

يلاحظ من الجدول الموضح أعلاه المتعلق باستخدام العطل المرضية، أن أغلب المبحوثين صرحوا بأنهم لا يستخدمون العطل المرضية كعذر من أجل عدم الحضور بنسبة 75.42 % وهذا راجع إلى:

تخوف المبحوثين من الإقتراع من رواتبهم، في حين نجد أن نسبة 24.56 % منهم سبق وأن استخدموا العطل المرضية كعذر لعدم الحضور للعمل، حيث أن 7.02 %، صرحوا بأنهم استخدموها مرة واحدة، في حين أن 8.77 % من العمال استخدموها مرتين، أما المبحوثين الذين استخدموها 3 مرات فأكثر فتبلغ نسبتهم 8.77 %، ويعود ذلك إلى ظروف صحية مثل: عطلة الأمومة بالنسبة للنساء أو المرض، كما يعود إلى عدم حرص المبحوثين إلى عدم التزامهم الوظيفي.

ومعنى ذلك أن: أغلب المبحوثين المؤسسة بحاجة ماسة للمادة نظرا لاعتبار أن هذه الوظيفة هي المصدر الوحيد للدخل.

ومنه فإن: عمال المؤسسة لا يستخدمون العطل المرضية كعذر لعدم الحضور للعمل.

الجدول رقم 10: مغادرة مكان العمل قبل انتهاء الوقت الزمني للعمل

| النسب المئوية | | التكرارات | مغادرة مكان العمل قبل انتهاء الوقت | الاحتمالات |
|---------------|--------|-----------|---------------------------------------|------------|
| %87.95 | %12.28 | 07 | انهاء المهام | نعم |
| | %42.11 | 24 | ظروف طارئة | |
| | %21.05 | 12 | ظروف صحية | |
| | %0.351 | 02 | الملل | |
| %21.05 | | 12 | | لا |
| %100 | | 57 | | المجموع |

يلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه والمتعلق بمغادرة مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل، أن أغلب المبحوثين صرحوا بأنهم يغادرون مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل بنسبة 78.95 %، حيث أن 42.11 % يغادرون مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي بسبب الظروف الطارئة، في حين 21.05 % كان بسبب ظروف صحية، أما 12.28 % بسبب إنهاء المهام، وأخيرا نسبة 3.51 % كان ذلك بسبب الملل.

بالمقابل نجد نسبة 21.05 % والتي تمثل المبحوثين الذين لا يغادرون مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل، ويعود ذلك إلى شعور هؤلاء العمال بالمسؤولية اتجاه عملهم وكذلك الاستقرار الوظيفي.

ومعنى ذلك أن أغلب المبحوثين لا يلتزمون بالوقت المحدد للعمل.

ومنه فإن المبحوثين يغادرون مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل.

الجدول رقم 11: القيام بكل الواجبات

| النسب المئوية | التكرارات | القيام بالواجبات كلها الاحتمالات |
|---------------|-----------|-------------------------------------|
| 96.49% | 55 | نعم |
| 3.51% | 02 | لا |
| 100% | 57 | المجموع |

يلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه، والمتعلق بقيام العمال بكل واجباتهم أن أغلبهم يحرصون على إنجاز كل واجباتهم بنسبة 96.49%، ويمكن إرجاع ذلك إلى: كون هؤلاء المبحوثين يحرصون على إنهاء جميع أعمالهم في الوقت المحدد، بالإضافة إلى تجنب العمال الضغوطات جراء تراكم الأعمال وعدم إنجازها، في حين نجد نسبة 3.51% التي تمثل المبحوثين الذين أفروا أنهم لا يقومون بكل الواجبات، وهذا يرجع إلى كثرة المهام الموكلة إليهم، ونقص الشعور بالمسؤولية.

ومعنى هذا أن أغلب المبحوثين يتصفون بالقيم الأخلاقية والتي تحرص المؤسسة على ترسيخها.

ومنه فإن المبحوثين يحرصون على القيام بكل واجباتهم.

الجدول رقم 12: القيام بالواجبات الإضافية

| النسب المئوية | | التكرارات | القيام بواجبات إضافية | |
|---------------|--------|-----------|-----------------------|-----|
| | | | الاحتمالات | |
| %91.22 | %01.75 | 01 | الترقية | نعم |
| | %40.35 | 23 | كسب الاحترام | |
| | %49.12 | 28 | طلب المساعدة | |
| %08.77 | | 05 | لا | |
| %100 | | 57 | المجموع | |

يلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه والمتعلق بقيام الباحثين العمال بواجبات إضافية أن أغلبهم يقومون بواجبات إضافية بنسبة %91.22، حيث أن %49.12 كان بسبب المساعدة في حين %40.35 من أجل كسب الاحترام، أما نسبة %01.75 فترجع إلى الترقية وبالمقابل نجد نسبة %08.77 تمثل العمال الذين لا يقومون بواجبات إضافية، ويعود ذلك إلى كون هذه الأعمال ليست من صلاحياتهم وكذلك عدم الترقية في القيام بها وعدم إتقانها.

ومعنى هذا أن أغلبية الباحثين يقومون بجهد إضافي في عملهم.

ومنه: فإن الباحثين يقومون بواجبات إضافية.

الجدول رقم 13: استغلال أوقات العمل للقيام بأعمال أخرى

| النسب المئوية | | التكرارات | استغلال وقت العمل للقيام بأعمال أخرى | |
|---------------|--------|-----------|--------------------------------------|-----|
| | | | الاحتمالات | |
| %59.64 | %03.5 | 02 | قراءة الجرائد | نعم |
| | %14.03 | 08 | استخدام الهاتف النقال | |
| | %19.30 | 11 | التحدث مع زملاء العمل | |
| | %12.28 | 07 | الخروج لقضاء حوائجك | |
| | %5.26 | 03 | التواصل عبر الأنترنت | |
| | %05.26 | 03 | كلها معا | |
| %40.35 | | 23 | لا | |
| % 100 | | 57 | المجموع | |

يلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه المتعلق باستغلال المبحوثين لأوقات العمل للقيام بأعمال أخرى، أن أغلبهم صرحوا بأنهم يقومون باستغلال وقت عملهم للقيام بأعمال أخرى بنسبة 59.64 %، حيث نجد أن: 19.30% يقومون بالتحدث مع زملاء العمل، في حين أن نسبة 8.77% يقومون بقراءة الجرائد والتواصل عبر الأنترنت، أما نسبة 26.31% فيقومون باستخدام الهاتف النقال والخروج لقضاء حوائجهم، وأخيرا نجد نسبة 5.26% الذين صرحوا بجميع الاحتمالات، و يعود ذلك إلى إنهاء المبحوثين لمهامهم، و بالمقابل نجد نسبة 40,35% الذين صرحوا بأنهم لا يقومون باستغلال أوقات العمل في القيام بأعمال أخرى، ويعود ذلك إلى إدراك الموظفين بأهمية المهنة التي يقومون بها وتجنب كل ما يعرقل إنجاز المهام في الوقت المحدد.

ومعنى هذا أن أغلب المبحوثين يشتغلون بأمر أخرى خارجة عن إطار العمل.

وعليه: فإن المبحوثين يستغلون أوقات العمل في القيام بأمر أخرى.

الجدول رقم 14: انتهاء الوقت الرسمي دون إنهاء المهام

| النسب المئوية | | التكرارات | انتهاء الوقت الرسمي دون | |
|---------------|--------|-----------|--------------------------|-----|
| | | | انتهاء المهام الاحتمالات | |
| %70.18 | %12.28 | 07 | إكمالها في البيت | نعم |
| | %31.58 | 18 | تركها لوقت آخر | |
| | %26.32 | 15 | الإستعانة بأحد الزملاء | |
| %29.82 | | 17 | لا | |
| %100 | | 57 | المجموع | |

يلاحظ من الجدول أعلاه المتعلق بانتهاء الوقت الرسمي للعمل دون إنهاء المهام، أن من الباحثين 70.18% صرحوا بعدم إنهاء المهام في الوقت الرسمي، وهذا راجع إلى ضغوطات العمل، كثرة المهام وضيق الوقت، حيث أن 12.28% صرحوا بأنهم يكملونها في البيت، في حين 26.32% قالوا بأنهم يستعينوا بأحد الزملاء، أما 31.58% فصرحوا بأنهم يتركوها لوقت آخر، أما الباحثين الذين صرحوا بأنهم ينهون أعمالهم في الوقت المحدد، فقدرت نسبتهم بـ 29.82%، ويرجع هذا إلى كثرة المهام الموكلة إليهم، وكذلك التعرض للضغوطات، مما يجعلهم متوترين وهذا يؤثر عليهم وعلى أداء العمل.

ومعنى أن الباحثين لديهم العديد من الإنشغالات نتيجة كثرة الأعمال وتراكمها.

وعليه فإن جل الباحثين لا يقومون بإنهاء المهام في الوقت المحدد.

الجدول رقم 15: إستدراك المهام المتأخرة

| النسب المئوية | | التكرارات | استدراك المهام المتأخرة | |
|---------------|--------|-----------|-------------------------|-----|
| | | | الاحتمالات | |
| %89.47 | %40.35 | 23 | بشكل سريع | نعم |
| | %47.37 | 27 | بشكل عادي | |
| | %01.75 | 01 | بشكل بطيء | |
| %10.53 | | 06 | لا | |
| %100 | | 57 | المجموع | |

يلاحظ ن خلال الجدول أعلاه المتعلق باستدراك الباحثين لمهامهم المتأخرة أن أغلبهم يستدركون مهامهم المتأخرة بنسبة 89.47%، وهي نسبة مرتفعة، وهذا راجع إلى كون العمال يتميزون بالإخلاص في العمل والأمانة المهنية، كما أن ضميرهم لا يسمح لهم بترك الأعمال غير المنجزة، حيث أن 40.35% منهم صرحوا بأنهم يستدركون بشكل سريع، في حين 47.37% قالوا أنهم يستدركون بشكل عادي، و 1.75% يشكل بطيء، أما 10.53% فتمثل العمال الذين صرحوا بأنهم لا يستدركون مهامهم المتأخرة، وهذا يرجع إلى عدم اكتراث هؤلاء الباحثين، كما أنهم لا يشعرون بالندم اتجاه تقصيرهم، مما يجعلهم لا يستدركون مهامهم.

ومعنى هذا أن أغلب الباحثين يقومون بإكمال المهام التي لم ينهوها في الوقت المناسب.

وعليه فان الباحثين يستدركون المهام المتأخرة.

الجدول رقم 16: رفض إنجاز ما وتكليف زميل لك

| النسب المئوية | | التكرارات | رفض إنجاز ما وتكليف الزملاء | الاحتمالات |
|---------------|---------|-----------|-----------------------------|------------|
| %29.82 | % 17.54 | 10 | كنت مشغولا بأمر أخرى | نعم |
| | % 3.51 | 02 | لم ترد القيام به | |
| | % 05.26 | 03 | لأنك لا تتقنه | |
| | %00.00 | 00 | كنت متعب | |
| | % 03.51 | 02 | لأنه ليس من صلاحيتك | |
| %70.18 | | 02 | | لا |
| % 100 | | 57 | المجموع | |

يلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه والمتعلق برفض إنجازها وتكليف أحد الزملاء، أن أغلبية العمال المبحوثين لم يقوموا برفض إنجاز عملهم وتكليفه لأحد الزملاء، وهذا راجع إلى: تحمل العمال المسؤولية بالمقابل نجد نسبة 29.82%، وتمثل العمال الذين صرحوا بأنهم سبق لهم وأن قاموا بذلك حيث أن 17.54% كانوا منشغلين بأمر أخرى، ونجد 5.26% من العمال الذين أرجعوا السبب إلى الشعور بالتعب، في حين نجد نسبة 7.02% بالنسبة للعمال الذين لم يريدوا القيام به وليس من صلاحياتهم وهي نسبة ضعيفة جدا.

ومعنى هذا: أن أغلب عمال المؤسسة يقومون بتأدية واجباتهم تجاه وظيفتهم بإخلاص.

وعليه: فإن عمال المؤسسة لا يرفضون إنجاز عمل ما وتكليف زملاء العمل.

الجدول رقم 17: تقديم الدعم والمساندة لزملاء العمل

| النسبة المئوية | التكرارات | تقديم الدعم والمساندة للزملاء الاحتمالات |
|----------------|-----------|---|
| %92.98 | 53 | نعم |
| %07.02 | 04 | لا |
| %100 | 57 | المجموع |

يلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه والمتعلق بتقديم الدعم والمساندة للزملاء في العمل، أن أغلب المبحوثين صرحوا بأنهم يقومون بتقديم الدعم والمساندة بنسبة 92.98 % ويرجع ذلك إلى:

طبيعة الوظائف الإدارية التي تتطلب من المبحوثين الإعتماد على بعضهم البعض، إلى جانب وجود علاقات حسنة واحترام متبادل بينهم، وكذلك محاولة كسب الموظفين لبعضهم البعض، وفي المقابل توجد 7.02 % من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم لا يقدمون الدعم والمساندة، وهذا راجع إلى: كثرة الإنشغالات وضيق الوقت، إلى جانب تفضيل هؤلاء المبحوثين القيام بما طلب منهم فقط.

ومعنى هذا وجود علاقات وطيدة بين المبحوثين وانتشار روح التعاون بينهم.

وعليه: فإن المبحوثين يقومون بتقديم الدعم والمساندة للزملاء في العمل.

الجدول رقم 18: كفاءة إنجاز المهام الموكلة

| النسب المؤوية | التكرارات | كيفية إنجاز المهام الموكلة الاحتمالات |
|---------------|-----------|--|
| 66.67% | 38 | في الوقت المحدد |
| 28.07% | 16 | قبل انتهاء الوقت المحدد |
| 05.26% | 03 | بعد انتهاء الوقت المحدد |
| 100% | 57 | المجموع |

يلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه والمتعلق بكيفية إنجاز المهام الموكلة، بأن أغلب الباحثين أجابوا بأنهم ينجزون المهام الموكلة إليهم في الوقت المحدد بنسبة 66.67 %، تليها نسبة 28.07 % بالنسبة للذين أجابوا بقبل انتهاء الوقت، وهذا راجع إلى قيام العمال بإنجاز المهام بشكل متسلسل بالتتابع، بالإضافة إلى التركيز على إنجاز الأعمال ذات أهمية، وبالمقابل نجد نسبة 5.26 % بالنسبة للعمال الذين صرحوا بانتهاء الوقت المحدد، وهذا راجع إلى تأثر العمال بالضغوط الخارجية إلى جانب سوء استغلال الوقت.

ومعنى هذا أن الباحثين يتصفون بالإنضباط والجدية أثناء قيامهم بالعمل وهذا ما يزيد من الفعالية.

وعليه: فإن الباحثين يقومون بإنجاز أعمالهم في الوقت الرسمي للعمل.

الجدول رقم 19: الإستعانة بأحد الزملاء من أجل إنهاء عمل معين

| النسب المئوية | | التكرارات | الإستعانة بأحد الزملاء | |
|---------------|--------|-----------|--------------------------|-----|
| | | | الاحتمالات | |
| %73.68 | %21.05 | 12 | لم يكن لديك الوقت الكافي | نعم |
| | %33.33 | 19 | وجود عدة ضغوطات في العمل | |
| | %19.30 | 11 | الشعور بالتعب | |
| % 26.31 | | 15 | لا | |
| % 100 | | 57 | المجموع | |

يلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه المتعلق باستعانة العمال بأحد الزملاء من أجل إنهاء عمل معين، أن المبحوثين صرحوا بأنهم يقومون بالإستعانة ببعضهم البعض لإنجاز المهام بنسبة 73.67%، حيث أن 33.33% تمثل نسبة المبحوثين الذين أرجعوا السبب إلى وجود عدة ضغوطات في العمل وهذا راجع إلى تعرض العمال لمجموعة من المشاكل التي أثرت على عملهم، كما نجد نسبة 21.05% بالنسبة للذين لم يكن لديهم الوقت الكافي، بسبب سوء استغلال الوقت والتشتت والإنقطاع عن العمل، في حين 8.77% تعود للمبحوثين الذين صرحوا بالشعور بالتعب، وهذا راجع إلى كثرة المهام، وبالمقابل نجد نسبة 26.31% بالنسبة للذين صرحوا بأنهم لا يستعينون بزملائهم في العمل، وهذا راجع إلى حسن استغلالهم لأوقات العمل.

ومعنى هذا أن أغلب المبحوثين تجمعهم علاقات وطيدة.

وعليه: فإن المبحوثين يستعينون ببعضهم البعض من أجل إنهاء المهام الموكلة إليهم.

الجدول رقم 20: المحافظة على وسائل العمل التي تستخدمها

| النسب المئوية | التكرارات | المحافظة على وسائل العمل |
|---------------|-----------|--------------------------|
| | | الاحتمالات |
| 98.25% | 56 | نعم |
| 01.75% | 01 | لا |
| 100% | 57 | المجموع |

يتبين من خلال الجدول أعلاه المتعلق بمحافظة العمال على وسائل العمل التي يستخدمونها، أن 98.25% من المبحوثين يقومون بالمحافظة على وسائل العمل، وهذا راجع إلى كونهم يتخوفون من عقوبة إتلاف وسائل العمل، بالإضافة إلى أن إتلاف وسائل العمل سوف يؤثر على عملهم، من خلال التعطل في إنجاز المهام وعدم تجهيزها في الوقت المناسب، في مقابل ذلك نجد أن 01.75% من المبحوثين صرحوا بأنهم لا يحافظون على وسائل العمل، وهذا راجع إلى كون هذه الوسائل ليست ملكا لهم بل هي ملك للدولة، وبالتالي لا تهمهم المحافظة عليها.

ومعنى هذا أن أغلب المبحوثين يقومون بعدم إتلاف وسائل العمل المستخدمة وهذا لاعتبارها ممتلكات لخدمة الصالح العام.

وعليه فإن المبحوثين يحافظون على وسائل العمل التي يستخدمونها.

الجدول رقم 21: استخدام وسائل العمل لأغراض شخصية

| النسب المئوية | | التكرارات | استخدام وسائل العمل لأغراض شخصية الإحتمالات | |
|---------------|--------|-----------|--|-----|
| % 36.84 | %00.00 | 00 | دائماً | نعم |
| | %36.84 | 21 | أحياناً | |
| | %00.00 | 00 | أبداً | |
| | %63.16 | 36 | | لا |
| %100 | | 57 | المجموع | |

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق باستخدام العمال لوسائل العمل لأغراض شخصية، أن أغلب المبحوثين لا يقومون باستخدام وسائل العمل لأغراض شخصية بنسبة 63.16 %، وهذا راجع إلى مدى حرصهم على الحفاظ على هذه الوسائل وعدم إتلافها واستخدامها في أمور غير العمل، وكذلك خوفهم من العقوبة من جراء استخدام هذه الوسائل لأغراض غير العمل، وفي المقابل توجد نسبة 36.84 % من المبحوثين الذين أقرروا بأنهم يستخدمون وسائل العمل لأغراض شخصية، وهذا راجع إلى محاولة استغلالهم لوقت العمل من أجل القيام بأعمال أخرى، أما 36.84 % من المبحوثين أقرروا بأنهم أحياناً ما يقومون بذلك.

ومعنى هذا أن المبحوثين لا يستغلون وسائل العمل من أجل القيام بأعمال أخرى نتيجة إحساسهم بالأمانة والإخلاص في العمل.

وعليه فالمبحوثين لا يقومون باستخدام وسائل العمل لأغراض شخصية.

الجدول رقم 22: ضياع ملف أحد المواطنين

| النسب المئوية | | التكرارات | ضياع ملف أحد المواطنين | |
|---------------|--------|-----------|------------------------|-----|
| | | | الإحتمالات | |
| %19.29 | %05.26 | 03 | أنت | نعم |
| | %07.02 | 04 | المواطن | |
| | %01.75 | 01 | الإدارة | |
| | %05.26 | 03 | أنت و الإدارة | |
| | %00.00 | 00 | كلها معا | |
| %80.70 | | 46 | لا | |
| %100 | | 57 | المجموع | |

يلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه المتعلق بضياع ملف أحد المواطنين أن أغلب المبحوثين لم يسبق لهم ذلك بنسبة 80.70 %، وذلك راجع إلى حرصهم على الملفات الموجودة وعدم إهمالها وتضييعها لأن ذلك يعد منافيا لأخلاقيات المهنة، وفي المقابل توجد نسبة 19.29 % من المبحوثين صرحوا بأنهم أضعوا ملف أحد المواطنين، وهذا راجع إلى إهمال هؤلاء المبحوثين لعملهم، وعدم تحملهم المسؤولية، كما يمكن أن يكون كثرة المهام والضغوطات التي يتعرضوا لها أثناء العمل هو السبب الذي أدى إلى ضياع هذه الملفات، وكذلك الفوضى التي تعيش فيها الإدارة، و تمثل 7.02 % نسبة المواطنين الذين تحملوا مسؤولية ضياع هذه الملفات، في حين 05.26 % تشير إلى أن المواطن والإدارة هم من تحملوا مسؤولية ذلك، أما نسبة 05.26 % تشير إلى أن العمال هم من تحملوا مسؤولية ذلك، في حين 01.75 % ترجع إلى تحمل الإدارة مسؤولية ذلك.

ومعنى ذلك أن أغلبية المبحوثين يحافظون على الوثائق التي تخص المواطنين وهذا حرصا على تفادي الوقوع في المشاكل.

وعليه فالمبحوثين لا يضيعون ملفات المواطنين.

الجدول رقم 23: تقديم خدمة لشخص ما في مقابل ما

| النسب المئوية | التكرارات | تقديم خدمة لشخص ما في مقابل ما | |
|---------------|-----------|--------------------------------|--|
| | | الاحتمالات | |
| 03.51 | 02 | نعم | |
| 24.56 | 14 | منافية لمبادئ | |
| 22.81 | 13 | لست في حاجة اليها | |
| 43.86 | 25 | الضمير المهني لا يسمح | |
| 05.26 | 03 | الخوف من العقاب | |
| 100 | 57 | المجموع | |

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بتقديم خدمة لشخص ما في مقابل ما، أن أغلب المبحوثين صرحوا بأنهم لا يقومون بتقديم خدمة في مقابل ما بنسبة 96.09%، وهذا راجع إلى إحترام هؤلاء العمال لقوانين المؤسسة، إلى جانب حضور الوازع الديني، حيث أن 43.86% من المبحوثين صرحوا بأن السبب هو أن الضمير المهني لا يسمح لهم بذلك، في حين أن 24.56% أجابوا بأنها منافية لمبادئ، أما 22.81% صرحوا بأنهم ليسوا في حاجة إليهم، أما 05.26% صرحوا بأنهم يخافون من العقاب.

وفي المقابل نجد أن 03.51% من المبحوثين صرحوا بأنهم يقومون بتقديم خدمة لشخص ما في مقابل ما، وهذا راجع إلى غياب الضمير المهني لبعض المبحوثين أثناء قيامهم بعملهم ، والذي يعتبر من أساسيات أخلاقيات المهنة.

ومعنى هذا أن التنشئة الاجتماعية للمبحوثين تلعب دورا كبيرا في امتناعهم عن القيام بالسلوكات السلبية.

وعليه فإن المبحوثين لا يقومون بتقديم خدمة لشخص ما في مقابل ما.

الجدول رقم 24: التحدث عن العمل خارج مكان العمل

| النسب المئوية | التكرارات | التحدث عن العمل خارج مكان العمل | |
|---------------|-----------|---------------------------------|--|
| | | الاحتمالات | |
| 70.18% | 40 | نعم | |
| 29.82% | 17 | لا | |
| 100% | 57 | المجموع | |

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بالتحدث عن العمل خارج مكان العمل، إن أغلب المبحوثين صرحوا بأنهم لا يتحدثون عن العمل خارج مكان العمل بنسبة 70.18%، وهذا راجع إلى معرفتهم أن أعمال الإدارة تتطلب المصداقية والشفافية، والتي تعد القاعدة الأساسية للقيام بأي مهنة، بالإضافة إلى عدم إدراك العمال لسرية وخطورة المعلومات التي يخبرون الآخرين بها، وفي المقابل توجد نسبة 29.82% تمثل نسبة المبحوثين الذين أقروا بأنهم لا يتحدثون عن العمل خارج مكان العمل، وذلك راجع إلى اعتبارهم التحدث عن العمل خارج مكان العمل إغشاء للأسرار، والتي يتنافى مع قواعد السلوك المهني وأخلاقيات المهنة.

ومعنى هذا أن المبحوثين لا يفصلون بين الحياة المهنية والحياة الشخصية ولا يحترمون الوظيفة التي يشتغلونها.

ومنه عمال فالمبحوثين يتحدثون عن العمل خارج مكان العمل

الجدول رقم 25: الحرص على عدم كشف التقارير والتعليقات السرية

| النسب المئوية | التكرارات | عدم كشف التقارير والتعليقات السرية الاحتمالات |
|---------------|-----------|--|
| 82.46% | 47 | نعم |
| 17.54% | 10 | لا |
| 100% | 57 | المجموع |

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بالحرص على عدم كشف التقارير والتعليقات السرية أن أغلب المبحوثين يحرصون على عدم كشف التقارير والتعليقات السرية بنسبة 82.46%، وهذا راجع إلى مدى إدراكهم لأهمية السرية المهنية التي تعتبر من ضروريات المهنة، بالإضافة إلى طبيعة المعلومات المتعلقة بالعمل والتي تتطلب السرية التامة ولا يجب على أي أحد الإطلاع عليها، وفي المقابل توجد نسبة 17.54% المبحوثين الذين أقروا بأنهم لا يحرصون على كشف التقارير والتعليقات السرية، وهذا راجع إلى عدم معرفتهم بخطورة كشف التقارير السرية التي تخص العمل والتي تعد منافية تماما لمبادئ العمل الأساسية وعلى رأسها الأمانة المهنية.

ومعنى هذا أن معظم المبحوثين يحرصون على عدم كشف التقارير والتعليمات السرية، حرصاً منهم على تجنب الأضرار التي قد تتجم على ذلك.

ومنه فالمبحوثين يقومون بالحرص على عدم كشف التقارير والتعليمات السرية.

الجدول رقم 26: الإطلاع على أخبار لا تهم

| النسب المئوية | التكرارات | الإطلاع على أخبار لا تهم الاحتمالات |
|---------------|-----------|--|
| 38.60% | 22 | نعم |
| 61.40% | 35 | لا |
| 100% | 57 | المجموع |

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بإطلاع العمال على أخبار لا تهمهم، أن أغلب المبحوثين لا يقومون بالإطلاع على أخبار لا تهمهم بنسبة 61.40%، وهذا راجع إلى كونهم يعتبرون أنه ليس من الأخلاقيات الإطلاع على أمور لا تخصهم، بالإضافة إلى أنه ليس من صلاحياتهم القيام بهذه الأمور التي قد تؤدي بهم إلى الوقوع في مشاكل هم في غنى عنها، وفي المقابل توجد نسبة 38.60% صرحوا بأنهم يطلعون على أخبار لا تهمهم، وهذا راجع إلى فضولهم الزائد للتعرف على المعلومات، ومحاولة معرفة ما يدور حولهم.

ومعنى هذا أن أغلبية المبحوثين يقومون بالحرص على عدم الإطلاع على أخبار لا تهمهم لأنه لا يتناسب والقيم التي يحملونها.

ومنه فالمبحوثين لا يطلعون على أخبار لا تهمهم.

الجدول رقم 27: الشعور بالندم أثناء التقصير في العمل

| النسب المئوية | التكرارات | الشعور بالندم أثناء التقصير في العمل الاحتمالات |
|---------------|-----------|--|
| % 92.98 | 53 | نعم |
| % 07.02 | 04 | لا |
| %100 | 57 | المجموع |

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بشعور المبحوثين بالندم أثناء التقصير في العمل، أن أغلبهم يشعرون بالندم أثناء التقصير في العمل بنسبة 92.98%، وهي نسبة كبيرة، وهذا راجع إلى تحلي هؤلاء بالقيم والمبادئ الأخلاقية التي تتطلبها القيام بأي مهنة، خاصة الضمير المهني الذي يعتبر الأساس والذي يمنع العمال من الوقوع في التجاوزات الأخلاقية التي تؤثر في قيامهم بالوظيفة، وأيضا على المؤسسة كالرشوة، إفشاء الأسرار وغيرها، وفي المقابل توجد نسبة 7.02% من المبحوثين أقروا بأنهم لا يشعرون بالندم أثناء التقصير في العمل، وهذا راجع إلى عدم تحمل هؤلاء المسؤولية، وكذلك غياب الرقابة الذاتية التي تجعلهم يشعرون بالندم من جراء تقصيرهم في العمل.

ومعنى هذا أن أغلب المبحوثين لديهم ضمير مهني ورقابة ذاتية اتجاه عملهم وهذا ما يعود بالفائدة على مؤسستهم.

وعليه فالمبحوثين يشعرون بالندم أثناء تقصيرهم في العمل.

الجدول رقم 28: الحرص على تحسين سمعة المؤسسة

| النسب المئوية | التكرارات | الحرص على تحسين سمعة المؤسسة الاحتمالات |
|---------------|-----------|--|
| %75.44 | 43 | نعم |
| %24.56 | 14 | لا |
| %100 | 57 | المجموع |

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بمدى حرص المبحوثين إلى تحسين سمعة مؤسستهم، أن أغلبهم يحرصون على تحسين سمعة المؤسسة بنسبة 75.44%، وهذا راجع إلى شعورهم بالولاء الكبير لمؤسستهم وعملهم وأيضا وجود علاقات حسنة بين عمال المؤسسة، وأن سمعة المؤسسة هي في حد ذاتها تعبر عن سمعتهم، ولهذا فهم يحرصون على تحسينها وعدم الإخلال بها، وفي المقابل توجد نسبة 24.56% من المبحوثين أقروا بعدم حرصهم على تحسين سمعة المؤسسة، وهذا راجع إلى اهتمام العمال بالوظيفة التي يشغلونها، واعتبار الإلتحاق بالعمل مصدر الحصول على أجر فقط.

ومعنى هذا أن المبحوثين يحترمون المؤسسة التي يعملون بها، وبالتالي يحرصون على تحقيق أهدافها.

وعليه فإن المبحوثين يحرصون على تحسين سمعة المؤسسة.

ثانيا: مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة:

1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات الفرعية:

1-1 مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الأولى:

من خلال الجداول المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى والمتمثلة في :

يساهم الانضباط في سرعة تقديم الخدمة، يتبين لنا:

- 57.89% من أفراد العينة صرحوا بأن هدفهم من القيام بالوظيفة هو الحصول على أجر، وذلك راجع إلى كون الوظيفة هي المصدر الرئيسي لتلبية احتياجاتهم. (انظر الجدول رقم 07)
- 57.89% من أفراد العينة صرحوا بأن الإلتحاق بالعمل في الوقت الرسمي يعبر عن انضباط و هذا نتيجة احترامهم لأوقات العمل، و ليس تهربا من العمل. (انظر الجدول رقم 08)
- 75.42% من أفراد العينة صرحوا بأنهم لا يستخدمون العطل المرضية لعدم الحضور للعمل، نتيجة تعرضهم إلى ظروف طارئة. (انظر الجدول رقم 09)
- 78.95% من أفراد العينة صرحوا بأنهم يغادرون مكان العمل قبل إنتهاء الوقت الرسمي للعمل. (انظر الجدول رقم 10)
- 96.49% من أفراد العينة صرحوا بأنهم يقومون بكل الواجبات الموكلة إليهم (أنظر الجدول رقم 11)

- 91.22% من أفراد العينة الذين صرحوا بأنهم يقومون بواجبات إضافية، وهذا راجع إلى وجود علاقات حسنة بين العمال. (انظر الجدول رقم 12)
 - 59.64% من أفراد العينة صرحوا بأنهم يستغلون أوقات العمل للقيام بأعمال أخرى. (انظر الجدول رقم 13)
 - 70.18% من المبحوثين لا ينفون مهامهم في الوقت الرسمي للعمل. (انظر الجدول رقم 14).
 - 89.47% من المبحوثين أقروا بأنهم يستدركون مهامهم المتأخرة، وهذا راجع إلى كونهم يتميزون بالإخلاص و الأمانة المهنية. (انظر الجدول رقم 15)
 - 70.18% من أفراد العينة صرحوا بأنهم لا يرفضون إنجاز عمل ما وتكليف أحد الزملاء به. (انظر الجدول رقم 16)
 - 92.98% من أفراد العينة صرحوا بأنهم يقدمون الدعم والمساعدة للزملاء وهذا راجع إلى طبيعة الأعمال الإدارية التي تتطلب من العمال التعاون فيما بينهم. (انظر الجدول رقم 17)
 - 66.67% من أفراد العينة صرحوا بأنهم ينجزون مهامهم الموكلة إليهم في الوقت المحدد، وهذا من أجل تفادي الضغوطات الناتجة من التأخر في إنجاز المهام. (انظر الجدول رقم 18)
 - 73.68% من أفراد العينة صرحوا بأنهم يستعينون بأحد الزملاء من أجل إنهاء عمل معين، وهذا راجع إلى تعرض العمال للعديد من الضغوطات، وكذلك ضيق الوقت. (انظر الجدول رقم 19)
- وانطلاقاً مما تضمنته الفرضية الفرعية الأولى وما أشارت إليه نتائج الدراسة يمكن التأكد من وجود علاقة بين الانضباط وسرعة تقديم الخدمة.

الجدول رقم 29: العلاقة بين الالتحاق بالعمل في الوقت الرسمي والقيام بكل الواجبات

| المجموع | واجب وظيفي | التخوف من العقاب | انضباط | التجاوب بالعمل في الوقت الرسمي القيام كل الواجبات |
|---------|------------|------------------|--------|--|
| 55 | 22 | 00 | 33 | نعم |
| 02 | 00 | 02 | 00 | لا |
| 57 | 22 | 02 | 33 | المجموع |

لمعرفة العلاقة بين الإلتحاق بالعمل في الرسمي وقيام العمال بكل الواجبات، قمنا بتطبيق كا²، حيث قدرت قيمتها ب 228.17%، في حين كا²، الجدولية قدرت ب 9.21 عند درجة الحرية 04 ومستوى الدلالة 0.01، حيث نلاحظ أن كا² المحسوبة أكبر من كا² الجدولية، ومنه نستنتج أنه توجد علاقة

ذات دلالة إحصائية بين الإلتحاق بالعمل في الوقت الرسمي والقيام بكل الواجبات عند مستوى الدلالة 0.01.

ومنه فالفرضية الجزئية الأولى التي مفادها: يساهم الإنضباط في سرعة تقديم الخدمة محققة.

2-1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الثانية:

بالنظر إلى الجداول المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية والمتمثلة في: تساهم الأمانة المهنية في حسين صورة المؤسسة، توصلنا إلى مايلي:

- 98.25% من أفراد العينة صرحوا بأنهم يحافظون على وسائل العمل التي يستخدمونها انظر الجدول رقم 20).
- 63.16% من المبحوثين صرحوا بأنهم لا يستخدمون وسائل العمل لأغراض شخصية. (انظر الجدول رقم 21)
- 80.70% من أفراد العينة الذين صرحوا بأنه لم يسبق لهم وأضاعوا ملف أحد المواطنين، وهذا راجع إلى حرص العمال على الملفات إلى جانب محاولة تجنب الوقوع في المشاكل. (انظر الجدول رقم 22)
- 96.49% من أفراد العينة صرحوا بعدم تقديمهم خدمة في مقابل ما، وهذا راجع إلى أن الوازع الديني لا يسمح لهم بذلك، وكذلك لأنه لا يعتبر من أخلاقيات المهنة. (انظر الجدول رقم 23)
- 70.18% من أفراد العينة أقرروا بأنهم يتحدثون عن العمل خارج مكان العمل. (انظر الجدول رقم 24)
- 82.46% من أفراد العينة يحرصون على عدم كشف التقارير والتعليمات السرية، ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل الذين يتطلب السرية التامة. (انظر الجدول رقم 25)
- 61.40% من أفراد العينة صرحوا بأنهم لا يطلعون على أخبار لا تهمهم. (انظر الجدول رقم 26)
- 92.98% من أفراد العينة يشعرون بالندم أثناء تقصيرهم للعمل، وهذا راجع إلى حضور الضمير المهني لهؤلاء العمال. (انظر الجدول رقم 27)
- 75.44% من أفراد العينة الذين يحرصون على تحسين سمعة المؤسسة، وهذا راجع إلى شعور العمال بالولاء الكبير لمؤسستهم وإن سمعة المؤسسة هي انعكاس لسمعتهم. (انظر الجدول رقم 28)

- وانطلاقاً لما تضمنته الفرضية الفرعية الثانية، وما أشارت إليه النتائج يمكن التأكد أن الأمانة المهنية تساهم في تحسين سمعة المؤسسة.

الجدول رقم 30: العلاقة بين كشف التقارير وتحسين صورة المؤسسة

| المجموع | لا | نعم | كشف التقارير |
|---------|----|-----|--------------------|
| | | | تحسين صورة المؤسسة |
| 43 | 00 | 43 | نعم |
| 14 | 00 | 14 | لا |
| 57 | 00 | 57 | المجموع |

لمعرفة العلاقة بين كشف التقارير وتحسين المؤسسة لدى المبحوثين، قمنا بتطبيق كا²، حيث قدرت قيمتها ب 28، في حين كا² الجدولية قدرت ب 10.83% عند درجة الحرية 1 ومستوى الدالة 0.01.

حيث نلاحظ أن كا² المحسوبة أكبر من كا² الجدولية، ومنه نستنتج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كشف التقارير وتحسين صورة المؤسسة لدى العمال عند مستوى الدالة 0.01.

ومنه: الفرضية الجزئية الثانية المتمثلة في: تساهم الأمانة المهنية في تحسين صورة المؤسسة محققة.

3-1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية العامة:

على ضوء تحليل النتائج المتحصل عليها من خلال قيامها بتوزيع الاستمارة الموزعة على العمال الإداريين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بجيجل، وقراءتها إحصائياً وهذا من أجل التأكد من مدى صحة تحقق فرضيات الدراسة، والتي تتمثل في وجود علاقة طردية بين الانضباط وسرعة تقديم الخدمة داخل المؤسسة الإستشفائية، وأن الأمانة المهنية تساهم في تحسين صورة المؤسسة.

ومنه نخلص إلى صدق الفرضية العامة، أي هناك علاقة بين أخلاقيات المهنة وفعالية التنظيم الإداري.

ثالثاً: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

بعد تفسير النتائج التي توصلنا إليها من خلال الفرضيات من أجل معرفة العلاقة بين أخلاقيات المهنة وفعالية التنظيم الإداري، ومن خلال الدراسات التي تم عرضها في الجانب النظري سنحاول مناقشة نتائج الدراسة الراهنة في ضوء الدراسات السابقة.

لقد جاءت نتائج الدراسة التي قام بها كل من **أقضي جوهوة، مقراش فوزية** تحت عنوان " أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية" متفقة مع الدراسة الراهنة في كون كلاهما توصلتا إلى أن هناك التزام من طرف العمال اتجاه وظيفتهم، كما تشترك الدراسة مع الدراسة الحالية في المجال الجغرافي والمتمثل في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد الصديق بن يحيى -جيجل-.

- أما الدراسة التي قام بها "**محمد خليل الزناتي**" تحت عنوان " دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية": التي اتفقت مع الدراسة الراهنة في كون كلاهما يهدفان إلى معرفة مدى تطبيق أخلاقيات المهنة في المؤسسة الإستشفائية، إلى جانب الإعتماد على أسلوب المسح الشامل، كما أنهما يختلفان من حيث أفراد العينة، إذ نجد أن أغلب أفراد العينة للدراسة السابقة هم ذكور والعكس تماماً بالنسبة للدراسة الراهنة.

وبالنسبة لدراسة "**أوندر**" تحت عنوان " إدراكات المعلمين والمديرين لأخلاقيات الإدارة المدرسية".

فقد اتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الراهنة من حيث الهدف، فكلاهما يسعيان إلى معرفة مدى تطبيق العمال لأخلاقيات أثناء ممارسة العمل، في حين أنهما يختلفان من حيث نوع العينة، إذ تم استخدام العينة العشوائية في الدراسة السابقة واستخدام أسلوب المسح الشامل في دراستنا.

كذلك نجد دراسة "**نور الدين تاويريرت**" بعنوان: " قياس الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي" أنها تختلف عن دراستنا الحالية في كونها هدفت إلى قياس الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي، في حين دراستنا الحالية هدفت إلى معرفة مدى تحقيق الفعالية التنظيمية، من خلال الدور الذي تلعبه أخلاقيات المهنة داخل المؤسسة، ورغم هذا الاختلاف إلا أن هناك نقطة اشتراك بينهما تتمثل في تناولهما لنفس متغيرات الدراسة والمتمثل في الفعالية التنظيمية.

أما دراسة "**ماهر صالح محمد نبات**" تحت عنوان " الفعالية التنظيمية في الجامعات الفلسطينية"، فهي تشترك مع الدراسة الراهنة في كونها هدفت إلى التعرف على مستوى الفعالية التنظيمية داخل

المؤسسة، كما أنهما يشتركان من حيث النتائج حيث توصلت كل منهما إلى وجود فعالية تنظيمية داخل المؤسسة كما يشتركان في كونهما تناولتا نفس أحد متغيرات الدراسة والمتمثل في الفعالية التنظيمية.

أما فيما يتعلق بدراسة "كامرون" تحت عنوان "تقييم الفعالية التنظيمية في مؤسسات التعليم العالي"، فإنها تختلف عن الدراسة الحالية في كونها تهدف إلى تقييم الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة في حين كان هدف الدراسة الحالية هو معرفة مدى تحقيق الفعالية التنظيمية في المؤسسة.

رابعاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء المقاربات السوسولوجية.

من خلال ما تم استعراضه في الجانب النظري من مقاربات نظرية المتعلقة بموضوع "أخلاقيات المهنة وفعالية التنظيم الإداري"، سنحاول أن نناقش ما جاءت به تلك المقاربات من قضايا ومبادئ مع ما تم التوصل إليه من نتائج فرضيات الدراسة.

وكانت البداية مع النظريات الكلاسيكية المتمثلة في الإدارة العلمية و نظرية البيروقراطية ونظرية التقسيم الإداري، حيث نجد أن تايلور قام بوضع بعض المبادئ لتنظيم العمل بطريقة علمية، وهي مبدأ الحركة والزمن، إضافة إلى مبدأ التخصص في العمل، تحقيق الكفاءة الإنتاجية، الإمتثال لأوامر الإدارة وتعليماتها، وهذا من أجل تحقيق الفعالية، والنظرية البيروقراطية لماكس فيبر التي ركزت على أن مبدأ الرقابة والإشراف من خلال الإمتثال للقواعد والتعليمات للفصل بين الأعمال الرسمية للموظف وبين الأعمال الشخصية الخاصة به، تعيين الأفراد العاملين في المؤسسة على أساس الخبر والكفاءة، أما بالنسبة لنظرية التقسيم الإداري والتي ركزت على التكوين الداخلي للتنظيم وعلى كيفية توزيع النشاطات بين أقسامه بالشكل الذي يحقق التكامل بينها، بالإضافة إلى تحديد أهداف التنظيم وتحديد الأعمال والأنشطة لتحقيق هذه الأهداف، وهذا من أجل تحقيق الكفاءة .

وما جاءت به هذه النظريات ينطبق مع ما توصلت إليه الدراسة الحالية حيث:

إن المبحوثين الإداريين للمؤسسة الإستشفائية العمومية يلتزمون بالقوانين والإجراءات الرسمية للمؤسسة، وهذا من خلال الدخول في الوقت الرسمي للعمل، وتجنب التأخير إلى جانب القيام بالواجبات الموكلة إليهم في الوقت المحدد، وهذا ما أكد عليه تايلور من خلال المبادئ التي قدمها، بالإضافة إلى عدم اهتمام المبحوثين بأمور خارجة عن إطار عملهم، كما نجد أن المؤسسة لا تقوم بتوظيف صغار السن وذلك من خلال تحديدها لسن معين للتوظيف.

أما النظريات النيو كلاسيكية بداية بحركة العلاقات الإنسانية، فقد اهتمت بالعلاقات الإنسانية داخل التنظيم، وذلك من خلال تركيزها على الجانب النفسي والاجتماعي للعامل داخل التنظيم، كما أن لجماعات العمل غير الرسمية تأثير كبير في تحديد الإنتاجية داخل المؤسسة، التفاعل وتبادل الأدوار بين الأفراد هي التي تلعب دور كبير في تحقيق الكفاءة والفعالية التنظيمية، والذي يؤدي إلى ارتفاع الروح المعنوية للعمال، وبالتالي التعاون فيما بينهم من أجل تحقيق الفعالية، وهذا ما توصلت إليه الدراسة الراهنة.

أما فيما يخص النظريات الحديثة نجد نظرية النظم ومن بين مبادئها أن كل نظام من الأنظمة الإنسانية يحتاج إلى توازن داخلي بين الأجزاء، وكذلك التعايش مع البيئة الخارجية، وأن التنظيم عبارة عن نظام مفتوح مصمم لتحقيق أهداف التنظيم، وهذا ما ينطبق مع نتائج هذه الدراسة من خلال قيام الباحثين بجميع المهام الموكلة إليهم مما يؤدي إلى وجود توازن داخل المؤسسة، وبالتالي تتمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها.

أما نظرية Z لوليام أوشي فهي تتوافق مع نتائج دراستنا من خلال الشعور الجماعي بالمسؤولية تجاه العمل، وذلك من خلال القيام بكامل الواجبات في الوقت المحدد والحفاظ على أسرار المؤسسة، وهذا راجع إلى تحلي الباحثين بالقيم الأخلاقية المهنية، وبالتالي حتى تتحقق الفعالية التنظيمية للمؤسسة، لا بد من توفر الجوانب الأخلاقية في بيئة العمل والحد من الجوانب السلبية التي تعيق سير العمل.

خامسا: مناقشة نتائج الدراسة:

بعد قيامنا بمناقشة وتحليل النتائج تأتي بعدها خطوة عرض النتائج النهائية لموضوع الدراسة، والمتمثل في "علاقة أخلاقيات المهنة بفعالية التنظيم الإداري" (دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بجيجل) توصلنا إلى ما يلي:

- يساهم الإنضباط في سرعة تقديم الخدمة.

- تساهم الأمانة المهنية في تحسين صورة المؤسسة.

ومن خلال هذه النتائج يمكن القول أن الفرضية العامة للدراسة التي مفادها: «توجد علاقة بين أخلاقيات المهنة وفعالية التنظيم الإداري» محققة.

كما توصلنا إلى النتائج التالية:

- يعتبر الهدف من قيام العمال المبحوثين بوظيفتهم هو الحصول على أجر، إلى جانب إنهاء العمال لجميع أعمالهم في الوقت الرسمي، وهذا راجع إلى أن قوانين العمل واضحة، وبالتالي تسهل على العامل القيام بواجباته، بالإضافة إلى كون المؤسسة تعطي أهمية كبيرة للوقت لذلك يتقيد العمال بتأديته في وقته.
- أغلب المبحوثين يلتحقون بالعمل في الوقت الرسمي.
- يستخدم أغلب المبحوثين العطل المرضية كعذر لعدم الحضور للعمل.
- أغلب المبحوثين يغادرون مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل.
- ينجز المبحوثين المهام الموكلة في الوقت المحدد.
- أغلب المبحوثين يستخدمون العطل المرضية كعذر لعدم الحضور للعمل.
- يقوم المبحوثين بجميع الواجبات الموكلة إليهم.
- أغلب العمال المبحوثين يقومون بواجبات إضافية .
- استغلال المبحوثين لأوقات العمل من أجل القيام بأعمال أخرى.
- يتميز العمال بتقديم العون والمساعدة لبعضهم البعض نظرا لطبيعة نشاط المؤسسة الذي يتطلبه التعاون، من أجل إنجاز وإتمام العمل كفريق، الذي يزيد من سرعة تنفيذ العمل.
- لجوء عمال المؤسسة إلى الإستعانة ببعضهم البعض من أجل إنهاء المهام نتيجة كون العلاقة التي تربط العمال ببعضهم البعض هي علاقة عمل.
- حفاظ العمال على وسائل العمل وعدم استخدامها لأغراض شخصية.
- حفاظ العمال على الوثائق والملفات التي تخص المواطنين.
- حضور الوازع الديني لدى عمال المؤسسة والذي يمنعهم من الوقوع في التجاوزات الأخلاقية كالرشوة أو كشف التقارير والتعليمات السرية.
- حرص العمال على تحسين صورة المؤسسة.
- عدم إهتمام العمال بأمور خارجة عن إطار عملهم.

- توظيف المؤسسة للعمال يكون على أساس الخبرة والكفاءة.
- يقوم العمال باستغلال أوقات العمل للقيام بأعمال أخرى كما يقومون باستدراك مهامهم المتأخرة.
- تحدث العمال عن العمل خارجه.
- شعور العمال بالندم أثناء تقصيرهم في المهام وحضور الضمير المهني.

سادسا : القضايا التي أثارها الدراسة

بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج في هذه الدراسة التي أجريت بالمؤسسة العمومية الإستشفائية، حاولنا أن نضع مجموعة من القضايا التي أثارها هذه الدراسة، والتي نأمل أن تؤخذ بعين الاعتبار وتطبق في الواقع والمتمثلة في:

- كيف يمكن تطوير نموذج يمكننا من تحديد الاهداف الفعلية لمتطلبات اي تنظيم و كيف يؤثر على ظاهرة الفعالية في علاقتها بأخلاقيات المهنة؟
- هل التنظيم الفعال دال على ترسيخ نظام الأخلاقي القيمي للعمال بالمؤسسة ام انه دال على متغيرات اخرى المتزامنة او الطارئة او الثابتة؟
- هل توفير المؤسسة لبيئة عمل مناسبة يدفع بالعمال إلى إتقان العمل؟
- هل ترسيخ النظام الأخلاقي والقيمي في المؤسسة يؤدي الى عدم وقوع العمال في الإنحرافات الأخلاقية التي تعيق السير الحسن للعمل؟

قائمة الم

راجع

قائمة المراجع:

أ- المعاجم:

- 1- عاطف غيث، 2017، قاموس علم الاجتماع الحديث، فرنسي عربي، ط1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- 2- عبد النور جبور، عبد النور عواد، معجم عبد النور، فرنسي عربي، دار لعلم للملايين، الجزائر.
- 3- عبد العزيز عبد الله الدخيل، 2006، معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإجتماعية، ط1 دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان.
- 4- عيسى مومني، 2008، قاموس المنار، عربي عربي، ط1، دار العلوم للنشر و التوزيع، عنابة.
- 5- مجاني الطلاب، 2005، عربي عربي، ط5، دار العلوم للنشر و التوزيع، بيروت.

ب- الكتب:

- 1_ أحمد عثمان طلحة، 2008، إدارة المؤسسات العامة في الدول النامية، ط2، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان.
- 2- أحمد عياد، مدخل لمنهجية البحث الإجتماعي، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 3- أحمد مصطفى خاطر، 2015، هالة مصطفى السيد: البحث الإجتماعي في مجال الرعاية الإجتماعية ط1، المكتب الحامعي الحديث، الإسكندرية.
- 4- أسامة كامل، 2006، مقدمة في الإدارة، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة، الإسكندرية.
- 5- أشرف محمد عبد الغني، 2001، علم النفس الصناعي (أسسه و تطبيقاته)، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- 6- أنطوني غيننز، علم الاجتماع، 2004، ترجمة فايز الضياح، ط1، مؤسسة ترجمان، عمان.
- 7- إبراهيم المنيف، 2000، تطور الفكر الإداري المعاصر، ط1، دار الآفاق و الإبداع للنشر و الإعلام الرياض.

- 8- إبراهيم عبد العزيز شيخا، 2004، أصول الإدارة العامة، ط1، منشأة المعارف، الإسكندرية .
- 9- إحسان محمد الحسن، 2010، النظريات الإحتماعية المتقدمة ، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان.
- 10- اعتماد محمد العلام، إجلال اسماعيل حلمي، 2012، علم إجتماع التنظيم، ط1، مداخل نظرية و دراسات ميدانية، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر.
- 11- بلال خلف الله السكارنة، 2008، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان.
- 12- بوفلجة غايت، 2003، فعالية التنظيمات (تشخيص و تطوير)، ط1، دار العربي للنشر و التوزيع قسنطينة.
- 13- جابر عوض السيد، أبو الحسن عبد الموجود، 2004، المتغيرات الإدارية في منظمات الرعاية الإجتماعية، ط1، المكتب الحديث، الإسكندرية.
- 14- حسين أحمد الطروانة، توفيق صالح عبد الهادي، 2011، الرقابة الإدارية، ط1، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان.
- 15- حسين حريم، 2009، إدارة المنظمات (منظور كلي)، ط1، دار الحامد، عمان .
- 16- حسين عبد الحمد أحمد رشوان، 2006، الإدارة و المجتمع، ط1، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية.
- 17- خالد أبو شعيرة، التربية المهنية الفاعلة و معلم الصف، ط1، مكتب المجتمع العربي للنشر و التوزيع ط1، عمان.
- 18- خضير كاظم، موسى سلامة اللوزي، 2008، مبادئ إدارة الأعمال، ط1، إثراء للنشر و التوزيع، الاردن.
- 19- خليف بن شحادة مقصود، 2016، التخطيط الإستراتيجي، ط1، أزمنة للنشر و التوزيع، عمان.
- 20- خليل محمد حسن الشماع، خيضر كاظم، 2003، نظرية المنظمة، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان.

- 21- خيرى أسامة، 2012، الإدارة العامة، ط1، دار الراية للنشر و التوزيع، عمان.
- 22- رابح كعباش، 2006، علم إجتماع التنظيم ، ط1، مخبر علم الإجتماع للبحث و الترجمة.
- 23- رشيد زرواتي، 2008، تدريبات على منهجية البحث ال2006علمي في العلوم الإجتماعية، ط3، المكتب الجامعي .
- 24- زيد منير عبودي، 2006، الإتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، ط1، دار الشروق، عمان .
- 25- سامي محسن الختاتنة، 2013، علم النفس الصناعي، ط1، دار حامد للنشر ، عمان.
- 26- سعيد بن ناصر الغالبي، علي بادحدح، 2017، أخلاق المهنة(أصالة إسلامية و رؤية عصرية)، ط3، دار حافظ، السعودية.
- 27- سعيد مرسي بدر، 2000، الإيديولوجية و نظرية التنظيم(مدخل نظري)، ط1، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية.
- 28- سهيلة محمد عباس، 2002، إدارة الموارد البشرية(مدخل إستراتيجي)، ط2، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان.
- 29- شوقي ناجي جواد، 2010، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار حامد، عمان.
- 30- سماح سالم سالم، 2012، البحث الإجتماعي(الأساليب، المناهج، الإحصاء)، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع.
- 31- صبحي جبر العتيبي، تطور الفكر و الأساليب في الإدارة، ط1، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان.
- 32- صلاح عبد القادر النعيمي، 2013، الإدارة، ط1، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان.
- 33- طلعت ابراهيم لطفي، 2007، علم إجتماع التنظيم، ط1، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة.
- 34- عاكف لطفي خصاونة، 2010 ، إدارة الإبداع و الإبتكار في منظمات الأعمال، ط1، دار حامد للنشر و التوزيع عمان.

- 35- عبد العزيز النجار، 2008، الإدارة الذكية، ط1، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية.
- 36- عبد الله حكمت النقار، نجم الزاوي، 2015، استراتيجيات و متطلبات و تطبيقات إدارة البيئة، ط2، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، بيروت.
- 37- أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم، 2007، التطوير الإداري في منظمات الرعاية الإجتماعية، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- 38- عثمان فريد رشيد، 2013، التدريب المهني، ط1، دار الراية للنشر و التوزيع، عمان.
- 39- علي الضلاعين، 2005، اساسيات و مبادئ، إدارة الأعمال، ط3، مركز يزيد للخدمات الطلابية، الكرك.
- 40- علي غربي و آخرون، 2007، تنمية الموارد البشرية، ط1، دار الفجر للنشر، القاهرة.
- 41- عماد بوحوش، 2006، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، ط1، دار الغريب الإسلامي، الجزائر.
- 42- فتحي حسين عامر، 2014، المسؤولية القانونية و الأخلاقية للصحفي، ط1، العربي للنشر و التوزيع القاهرة.
- 43- فضيل دليو، 2005، قضايا منهجية في العلوم الإجتماعية، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، عمان.
- 44- فيصل محمود الشوارة، 2013، مبادئ إدارة الأعمال، (مفاهيم نظرية و تطبيقات علمية)، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان.
- 45- كسنة أحمد، 2005، مواضيع متنوعة في إدارة الأعمال، ط3، مركز يزيد للخدمات الطلابية، الكرك.
- 46- لوكيا الهاشمي، نظريات المنظمة، ط1، مخبر التطبيقات النفسية و التربوية، جامعة منتوري، قسنطينة.
- 47- ماجد عبد المهدي مساعدة، 2013، إدارة المنظمات (منظور كلي)، ط1، إدارة المسيرة للنشر و التوزيع، عمان.

- 48-ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام وآخرون، 2015، أخلاقيات المهنة الإعلامية، ط1، دار الإعلام العلمي للنشر و التوزيع، عمان.
- 49-محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، 2010، الرضا و الولاء الوظيفي(قيم و أخلاقيات الأعمال)، ط1، زمزم ناشرون و موزعون، عمان.
- 50-محمد عبد الفتاح محمد، 2007، الإتجاهات الحديثة في دراسة المنظمات الحديثة، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- 51-محمد رفيق الطيب، 2012، مدخل التسيير(أساسيات وظائف و تقنيات)، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 52-محمد محمود الجوهري، 1996، طرق البحث الإجتماعي، ط3، دار المعرفة الجامعية.
- 53-محمد عبد الفتاح ياغي، 2011، مبادئ الإدارة العامة، ط2، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان.
- 54-محمد علي سالم، 2012، نظرية التنظيم، ط1، دار البداية ناشرون و موزعون، الجزائر.
- 55-محمد شعلان، 2014، إدارة و تنظيم الوقت في التعليم، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة.
- 56-محمد شاکر عصفور، 2007، أصول التنظيم و الأساليب، ط4، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان.
- 57-محمود أحمد فياض، عيسى يوسف قداد و آخرون، 2009، مبادئ الإدارة وظائف المدير، ط1، دار صفاء للنشر، عمان.
- 58-محمود علاء الدين عبد الغني، 2007، إدارة المنظمات، ط1، دارصفاء للنشر و التوزيع، عمان.
- 59-موسى اللوزي، 2007، التنظيم و إجراءات العمل، ط2، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان.
- 60-مصطفى يوسف كافي و آخرون، 2013، المفاهيم الإدارية الحديثة(مبادئ الإدارة)، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع، عمان.

61-مصطفى محمود أبو بكر، 2003، التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية.

62-موسى قاسم القريوتي، علي خضر مبارك، 2005، أساسيات الإدارة الحديثة، ط3، عمان.

63-نجم عبود نجم، 2006، أخلاقيات الإدارة و مسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، ط1، الوراق للنشر و التوزيع، عمان.

64-نداء محمد الصوص، 2008، السلوك الوظيفي، ط1، مكتب المجتمع العربي الحديث، عمان.

65-نعمة عباس الخفاجي، طاهر محسن الغالبي، 2003، نظرية المنظمة مدخل التصميم، ط1، دار البيازوري، عمان.

ج-الرسائل و المذكرات:

1- أسامة محمد خليل الزناتي، 2014، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الإجتماعية في المستشفيات الحكومية، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى.

2- المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، 2015، أخلاقيات المهنة و دورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى.

3- بعاج الهاشمي، 2009/2010، دور العملية التدريبية في رفع الفعالية التنظيمية للمؤسسة، رسالة ماجستير جامعة الجزائر، الأغواط.

4- بغود راضية، 2007/2008، تحليل و تطور التنظيم و الهياكل التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة بومرداس.

5- بن علي عبد الوهاب، 2014/2015، مشروع التغيير و علاقته بتحقيق فعالية التنظيم، دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للزجاج رسالة ماجستير، جامعة وهران.

6- بوشلاغم حنان، 2016، المناخ التنظيمي و الفعالية التنظيمية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، تنظيم و عمل.

- 7- تيغزة حنان، 2013/2012، علاقة الرقابة البيروقراطية بفعالية التنظيم الصناعي بالجزائر، دراسة ميدانية بملبنة الأوراس، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، تنظيم و عمل.
- 8- سجي محمود يحيى، 2010، درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات مهنة الإدارة الحديثة الحديثة من وجهة نظر معلمي مدارسهم، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية.
- 9- شاوي صباح، 2010/2009، أثر التنظيم على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، دراسة تطبيقية لبعض المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، رسالة ماجستير، تخصص إقتصاد و تسيير، سطيف.
- 10- صالح بن نوار، 2014/2013، فعالية التنظيم في المؤسسات الإقتصادية، مخبر علم إجتماع للإتصال للبحث والترجمة، قسنطينة.
- 11- عامر إدريس، استخدام التكنولوجيا الحديثة في التنظيم الإداري بين مقاومة التغيير و أساليب التسيير، دراسة ميدانية بالإدارة العمومية الجزائرية، تنظيم و عمل.
- 12- قريوة زينب، 2016/2015، الإدارة الإلكترونية و الفعالية التنظيمية، دراسة بمديرية الضمان الإجتماعي لولاية سكيكدة، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، تنظيم و عمل.
- 13- ماهر صالح بنات، 2002، الفعالية التنظيمية للجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، أصول التربية، الجامعة الإسلامية.
- 14- هيا هلال محمد السعوة، 2016، درجة توافر القيم الأخلاقية لدى مديري مدارس المرحلة الأساسية من وجهة نظر المعلمين في العاصمة عمان، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.
- 15- وفاء لعريط، 2014/2013، التنظيم البيروقراطي و الفعالية التنظيمية، مركب المواد البلاستيكية رسالة ماجستير محمد الصديق بن يحيى، تنظيم و عمل.

د- المجالات العلمية و الجرائد:

- 1- جنان شهاب أحمد، 2012، س أخلاقيات العمل منظور إداري معاصر في تعزيز المسؤولية الإجتماعية للمنظمات، دراسة تحليلية لآراء العاملين في مؤسسة الشاكري، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية المجلد 15، العدد 4.

2- زرقة بولقواس، ميمونة مناصرية، مهنة التدريس الجامعي بين الترسخ الذاتي و النظامي، مجلة التغير الإجتماعي، العدد الأول، جامعة بسكرة.

3- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2007، ص10.

2-المراجع باللغة الأجنبية:

Jean Luc Charron Et Sabiné Se Pain= Op ,Cit,P311-

الملاحق

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

استمارة بحث بعنوان

علاقة اخلاقيات المهنة بفعالية التنظيم الإداري

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الاجتماع تخصص تنظيم و عمل

إشراف الأستاذة:

د/ لمزري جميلة.

إعداد الطالبان:

بزنبار وهيبة

بلحيمر هاجر

ملاحظة:

تتضمن هذه الاستمارة مجموعة من الاسئلة التي نرجو منكم الاجابة عليها مع العلم ان بيانات هذه الاستمارة سرية ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي.

شكرا لتعاونكم.

السنة الجامعية 2018/2019

ضع العلامة × في الخانة التي تراها مناسبة:

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس : ذكر: - انثى:
2. السن: - [أقل من 20 سنة]
- [20- 30 سنة]
- [من الي - 40 سنة]
- [40 - 50 سنة]
- [50-60 سنة]

3-المستوى التعليمي:

- إبتدائي
- متوسط
- ثانوي
- جامعي

4-الحالة الإجتماعية:

- أعزب
- متزوج
- أرمل
- مطلق

5-الأقدمية في العمل:

- [اقل من 10 سنوات]

- [10-20 سنة]

- [20-30 سنة]

- [30 سنة فما فوق]

6-طبيعة عقد العمل :

- دائم

- متعاقد

المحور الثاني : الانضباط و سرعة تقديم الخدمة

7- ما الهدف من قيامك بهذه الوظيفة؟

- تقديم خدمة - تحقيق الذات

- الحصول على أجر -الحصول على امتيازات

- كلها معا

8-هل تعتبران الإلتحاق بالعمل في الوقت الرسمي يعبر عن؟

-الإنضباط

- التخوف من العقاب

- واجب وظيفي

9- هل سبق وأن استخدمت العطل المرضية كعذر لعدم الحضور إلى العمل؟

نعم لا

في حال الإجابة بنعم كيف يكون ذلك؟

مرة - مرتين - ثلاث مرات - ثلاث مرات فأكثر

10- هل سبق وان غادرت مكان عملك قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم الى ما يرجع ذلك ؟

إنهاء المهام - الملل

ظروف طارئة

ظروف صحية

11- هل تقوم بواجباتك كلها؟ نعم لا

12- هل تقوم بواجبات إضافية؟ نعم لا

في حال الإجابة بنعم لماذا ؟

الترقية - طلب المساعدة من احد الزملاء

كسب الاحترام

13- هل سبق و أن قمت باستغلال وقت عملك في القيام بأمر اخر خارجة عن مهامك ؟

نعم لا

في حال الإجابة بنعم فيما تتمثل ؟

قراءة الجرائد - الخروج لقضاء حوائجك

استخدام الهاتف النقال - التواصل عبر الأنترنت

- التحدث مع زملاء العمل - كلها معا

14- هل سبق وأن انتهى الوقت الرسمي لعملك دون إنهاء مهامك ؟

نعم لا

في حال الإجابة بنعم كيف تصرفت ؟

- إكمالها في البيت - الإستعانة باحد الزملاء

- تركها لوقت اخر

15- عند تأخرك عن العمل هل تستدرك مهامك المتأخرة؟

نعم لا

في حال الاجابة بنعم كيف كان ذلك؟

- بشكل سريع - بشكل عادي - بشكل بطيء

16- هل سبق وأن قمت برفض إنجاز ما و تكليف زميل لك؟

نعم لا

في حال الإجابة بنعم لماذا؟

- كنت منشغلا بأمور أخرى - لأنك لا تتقنه

- لم ترد القيام به - لأنه ليس من صلاحياتك

- كنت متعبا - كلها معا

17-هل ترى أنه من الضروري تقديم الدعم و الساندة لزملائك في العمل؟

نعم لا

18- كيف تنجز المهام الموكلة اليك؟

- في الوقت المحدد - بعد انتهاء الوقت

- قبل انتهاء الوقت المحدد

19-هل سبق و ان استعنت بأحد الزملاء من أجل انهاء عمل معين؟

نعم لا

في حال الإجابة بنعم إلى ما يعود ذلك؟

- لم يكن لديك الوقت الكافي

- وجود عدة ضغوطات في العمل

-الشعور بالتعب

المحور الثالث: الأمانة المهنية و تحسسين صورة المؤسسة

20-هل تحافظ على وسائل العمل التي تستخدمها؟ نعم لا

21-هل سبق وأن استخدمت و سائل العمل لأغراض شخصية ؟

نعم لا

في حال الإجابة بنعم كيف ذلك؟

- دائما - أحيانا - أبدا

22-هل سبق لك وأن أضعت ملف أحد المواطنين؟

نعم لا

في حال الإجابة بنعم من تحمل مسؤولية ذلك؟

أنت - المواطن - الإدارة - أنت و الإدارة - كلها معا

23- هل سبق وان قدمت خدمة لشخص ما في مقابل ما؟

نعم لا

في حال الإجابة بلا لماذا؟

- منافية لمبادئ - الضمير المهني لايسمح
-لست في حاجة اليها -الخوف من العقاب

24- هل سبق لك و أن قمت بالتحدث مع شخص ما عن العمل خارج مكان العمل؟

نعم لا

25- هل تحرص على عدم كشف التقارير و التعليمات السرية التي تخصك؟

نعم لا

26- هل سبق لك وأن اطلعت على أخبار لا تهملك؟

نعم لا

27- هل تشعر بالندم اثناء تقصيرك في مهامك؟

نعم لا

28 - هل تحرص على تحسين سمعة المؤسسة؟

نعم لا

ملخص الدراسة باللغة العربية:

يعتبر موضوع فعالية التنظيم الإداري من بين المواضيع التي أصبحت مركز اهتمام المؤسسات، وقد هدفت هذه الدراسة الموسومة بـ: "علاقة أخلاقيات المهنة بفعالية التنظيم الإداري"- دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل- إلى معرفة العلاقة بين أخلاقيات المهنة وفعالية التنظيم الإداري، حيث تحددت مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة بين أخلاقيات المهنة و فعالية التنظيم الإداري، وقد تفرع عن هذا السؤال السؤالين الفرعيين التاليين:

هل يساهم الإنضباط في سرعة تقديم الخدمة؟

هل تساهم الأمانة المهنية في تحسين صورة المؤسسة؟

وللإجابة على تساؤلات الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية التي مفادها:

توجد علاقة بين أخلاقيات المهنة و فعالية التنظيم الإداري.

وقد انبثقت منها الفرضيتين الفرعيتين التاليين:

يساهم الإنضباط في سرعة تقديم الخدمة.

تساهم الأمانة المهنية في تحسين صورة المؤسسة.

وقد تناولت هذه الدراسة جانبين نظري و ميداني، إذ تضمن الجانب الميداني أربع فصول، بحيث تم التطرق في الفصل الأول لموضوع الدراسة، أما الفصل الثاني فقد تمحور حول المقاربات النظرية لموضوع الدراسة، بينما تمحور الفصل الثالث حول أخلاقيات المهنة، في حين الفصل الرابع تم التطرق فيه إلى فعالية التنظيم الإداري، أما الجانب الميداني فقد اشتمل على الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، بالإضافة إلى عرض، تحليل و تفسير نتائج الدراسة.

و لتحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الإستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات و المعلومات الخاصة بهذه الدراسة، بحيث تم توزيعها على أفراد العينة و المكونة من 62 موظف إداري للمؤسسة العمومية الإستشفائية -جيجل- بالإضافة إلى أداة الملاحظة، المقابلة الوثائق و السجلات.

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- يساهم الإنضباط في تقديم سرعة الخدمة.
- تساهم الأمانة المهنية في تحسين صورة المؤسسة.
- يتميز المبحوثين بتقديم العون و المساعدة لبعضهم البعض.
- حضور الوازع الديني لدى عمال المؤسسة.
- حرص المبحوثين على تحسين صورة المؤسسة.
- قيام المبحوثين بجميع المهام الموكلة إليهم في الوقت المحدد.
- أغلب المبحوثين يلتحقون بالعمل في الوقت الرسمي.

ملخص الدراسة باللغة الأجنبية:

Le thème de l'efficacité de l'organisation administrative est l'un des sujets qui sont devenus le centre d'intérêt des institutions.

Cette étude nommée * la relation entre l'éthique professionnelle et l'efficacité de l'organisation administrative* ,étude sur terrain à l'établissement hospitalier public Mohammed Siddiq Ben Yahia-jijel-, visait à déterminer la relation entre l'éthique professionnelle et l'efficacité de l'organisation administrative.

Le problème de cette étude a été identifié par la question principale : *est-ce qu'il existe une relation entre l'éthique professionnelle et l'efficacité de l'organisation administrative*.

De cette question on a posé les sous-questions suivantes :

-La discipline contribue-t-elle à la rapidité de la présentation de services ?

-L'honnêteté professionnelle contribue-t-elle à l'amélioration de l'image de l'institution ?

* Pour répondre aux questions de l'étude , l'hypothèse principale a été formulée :

- Elle excite une relation entre l'éthique professionnelle et l'efficacité de l'organisation administrative.

- Les deux sous-hypothèses suivantes ont émergé :

*La discipline contribue à la rapidité de services.

*L'honnêteté professionnelle contribue à améliorer l'image de l'organisation.

- Cette étude a porté sur deux aspects : théorique et pratique, le volet théorique comprenant quatre chapitres le sujet de l'étude, a été examiné dans le premier chapitre, le deuxième chapitre a mis l'accent sur les approches théoriques du sujet de l'étude, tandis que le troisième chapitre a traité les sujets de la profession, alors que le quatrième chapitre porté sur l'efficacité de l'organisation administrative, le volet terrain comprenait le cadre méthodologique de l'étude sur le terrain, ainsi que l'analyse et l'interprétation des résultats de l'étude.

Afin d'atteindre les objectifs de l'étude on a choisi la méthode analytique descriptive et le formulaire a été utilisé comme outil principal pour la collecte des données et les informations pour cette étude, le formulaire a été distribué sur 62 membres du personnel administratif de l'hôpital général-jijel-ainsi que l'outil d'observation, les documents et les enregistrements, les entretiens, l'étude a permis d'obtenir un certain nombre de résultats, les plus importants :

* La discipline contribue à la rapidité de la présentation de service.

- * L'honnêteté professionnelle contribue à améliorer l'image de l'institution.
- * Les répondants se caractérisent par l'assistance mutuelle et l'assistance mutuelle.
- * Présence de la foi religieuse des répondants.
- * Les répondants effectuent toutes les tâches qui leur sont confiées à temps .
- * La plupart des répondants travaillent à l'heure officielle.