

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى تاسوست - جيجل -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع



عنوان المذكرة :

أخلاقيات العمل وأهميتها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية
- دراسة ميدانية لعينة من عمال المؤسسة الإستشفائية محمد الصديق بن يحيى
- جيجل -

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

بلعيساوي الطاهر

إعداد الطالبتين:

- بوسبت مريم

- عيودة أسماء

لجنة المناقشة:

1- الأستاذ: ضلوش كمال رئيسا

2- الأستاذ: بلعيساوي الطاهر مشرفا ومقررا

3- الأستاذة: بولعشب حكيمة عضوا ومناقشا

السنة الجامعية 2018/2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرfan

أولا وقبل كل شيء الحمد لله رب العالمين الذي وفقنا وقدرنا على انجاز هذا العمل المتواضع.

وبعد أن نقدم فائق الشكر والتقدير إلى الأستاذ

"بلعيساوي الطاهر"

الذي أشرف على هذا العمل منذ بدايته، ولم يبخل علينا بتوجيهاته، فجزاه الله كل الخير، كما نتقدم بالشكر والعرfan إلى كل من الأساتذة المحكمين الذين قدموا لنا نصائحهم وتوجيهاتهم واقتراحاتهم ولم يبخلوا علينا وإلى كل أعضاء اللجنة المناقشة الذين سيتولون مناقشة هذه المذكرة.

كما نتقدم بالشكر إلى كل العاملين بمستشفى "محمد الصديق بين يحيى" بولاية جيجل، وأخص بالذكر رئيس مكتب الموارد البشرية على تعاونه قدر المستطاع معنا.

كما لا يفوتنا أن نوجه الشكر إلى كل شخص قدم لنا يد العون في انجاز هذا العمل المتواضع.

المستخلص:

تعتبر أخلاقيات العمل من السلوكيات الضرورية التي لا بد منها في مكان العمل، نظرا للتطورات التي شهدتها المؤسسات، أصبح نجاح هذه المؤسسات مرهون بمدى امتلاك هؤلاء العمال لأخلاقيات العمل وقد ارتبطت هذه الأخلاقيات ارتباطا وثيقا بالمسؤولية الاجتماعية، وعليه فإنّ الوقوف على أهمية أخلاقيات العمل بالنسبة للمسؤولية الاجتماعية هو ما تحاول هذه الدراسة البحث فيه. تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على أهمية أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى -جيجل- لمعرفة مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل التي تعزز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاههم. وقد تم الاعتماد على الفرضية الرئيسية التالية: لأخلاقيات العمل أهمية بالغة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية.

وتتدرج تحتها مجموعة من الفرضيات الجزئية على النحو التالي:

- يساهم احترام القوانين في تعزيز المسؤولية الاجتماعية.
 - يساهم التعاون في تعزيز المسؤولية الاجتماعية.
 - تساهم الشفافية في اتخاذ القرارات في تعزيز المسؤولية الاجتماعية.
- وبغرض اختبار فرضيات الدراسات تم توظيف المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم الاعتماد على استمارة الاستبيان كوسيلة أساسية للحصول على المعلومات من أفراد مجتمع البحث.
- وقد قدر المجتمع الإحصائي ككل بـ792 عامل، وقمنا باختيار عينة طبقية عشوائية باختيار نسبة 10% من كل طبقة، فتحصلنا على عدد أفراد العينة الذي قدر بـ 79 عامل.
- وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:
- يساهم احترام العمال للقوانين في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.
 - يساهم التعاون بين العمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.
 - لا تساهم الشفافية في اتخاذ القرارات في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.

Abstract

Due to the developments that foundations go through, ethics is considered as an essential value in any aspect of work, the success of the foundations is relied on their works honesty, Moreover these ethics have been related directly to social responsibility. And this attempt to focus on these ethics to word social responsibility is what our study investigates.

This study aims on vowing the importance of works ethics in promoting social responsibility in the hospital of Mohammad Sadik Benn Yahia -jijel- to discover its works honesty.

The main hypothesis was:

- The works ethics have a big necessary in integrating social responsibility. This hypotheses was followed by other ones which are:
- Respecting laws contributes to the promotion of social responsibility.
- Assistance helps on promoting social responsibility.
- Transparency plays a major role on making decisions to enhance social responsibility.

The descriptive analytical method was made in order to test the hypotheses and the questionnaire was the only instrument that was distributed to gather data from sample.

The statistical society may saucepan as whole by 792 factor; we did choice a random stratified sample and we did choice 10% from all layer and got the number of sample individuals which is 79.

The main results of the study are:

- Respecting laws contributes to the promotion of social responsibility.
- Assistance helps promoting social responsibility.
- Transparency plays a major role on making decisions to enhance social responsibility.

الصفحة	فهرس المحتويات
أ	الشكر والعرفان.
ب	فهرس المحتويات.
هـ	فهرس الجداول.
ز	فهرس الأشكال.
1	مقدمة.
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
04	المبحث الأول: منهجية البحث.
04	أولاً: أسباب اختيار الموضوع.
04	ثانياً: إشكالية الدراسة.
06	ثالثاً: أهداف الدراسة.
07	رابعاً: أهمية الدراسة.
07	خامساً: تحديد المفاهيم.
11	سادساً: فرضيات الدراسة.
12	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية.
12	أولاً: منهج البحث.
13	ثانياً: مجتمع الدراسة.
13	ثالثاً: عينة الدراسة.
15	رابعاً: أدوات جمع البيانات.
21	خامساً: مجالات الدراسة.
24	سادساً: أساليب التحليل.
25	سابعاً: الصعوبات التي واجهت الدراسة.
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	
27	تمهيد.
28	المبحث الأول: النظريات المفسرة لأخلاقيات العمل.
28	أولاً: نظرية الحقوق والواجبات.
28	ثانياً: نظرية الأنانية.
29	ثالثاً: نظرية النسق التعاوني.
30	رابعاً: نظرية الإدارة والأهداف.

30	خامسا:نظرية الإدارة العلمية.
31	سادسا:نظرية العدالة.
32	المبحث الثاني:النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية.
32	أولا:نموذج Sharholder .
33	ثانيا:نظرية الشرعية.
34	ثالثا:نظرية أصحاب المصالح.
34	رابعا:نظرية الوكالة.
36	المبحث الثالث:الدراسات السابقة.
36	أولا:الدراسات الأجنبية.
38	ثانيا:الدراسات العربية.
44	ثالثا:الدراسات الجزائرية.
50	خلاصة الفصل.
الفصل الثالث: أخلاقيات العمل	
52	تمهيد:
53	أولا:مفهوم أخلاقيات العمل.
54	ثانيا:نشأة وتطور أخلاقيات العمل.
57	ثالثا:أسباب الاهتمام بأخلاقيات العمل.
58	رابعا:أهمية أخلاقيات العمل.
59	خامسا:مبادئ أخلاقيات العمل.
60	سادسا:أنواع أخلاقيات العمل.
62	سابعا:أخلاقيات العمل الأساسية.
64	ثامنا:مصادر أخلاقيات العمل.
66	تاسعا:مستويات أخلاقيات العمل.
67	عاشرا:العوامل المؤثرة في أخلاقيات العمل.
69	إحدى عشر:أسس نظام أخلاقيات العمل.
70	إثني عشر:وسائل تعزيز أخلاقيات العمل.
72	خلاصة الفصل.
الفصل الرابع: المسؤولية الاجتماعية	
74	تمهيد:

75	أولاً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية.
76	ثانياً:نشأة وتطور المسؤولية الاجتماعية.
77	ثالثاً:أسباب الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية.
78	رابعاً:أهمية المسؤولية الاجتماعية.
80	خامساً:مبادئ المسؤولية الاجتماعية.
81	سادساً:أبعاد المسؤولية الاجتماعية.
83	سابعاً:ركائز المسؤولية الاجتماعية.
84	ثامناً:عناصر المسؤولية الاجتماعية.
85	تاسعاً:معايير المسؤولية الاجتماعية.
86	عاشراً:مجالات المسؤولية الاجتماعية.
90	إحدى عشر:مزايا تبني المسؤولية الاجتماعية.
92	اثنا عشر: معوقات تبني المسؤولية الاجتماعية.
94	ثلاثة عشر: العلاقة بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية.
99	خلاصة الفصل.
الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضيات	
101	تمهيد:
102	أولاً:عرض وتحليل خصائص أفراد العينة.
107	ثانياً:عرض البيانات الخاصة بالفرضية الأولى.
115	ثالثاً:الاستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الأولى.
117	رابعاً:عرض البيانات الخاصة بالفرضية الثانية.
127	خامساً:الاستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الثانية.
128	سادساً:عرض البيانات الخاصة بالفرضية الثالثة.
135	سابعاً:الاستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الثالثة.
137	ثامناً:مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.
138	تاسعاً:النتائج العامة للدراسة.
140	خلاصة الفصل.
142	خاتمة.
144	قائمة المراجع.
	الملاحق.

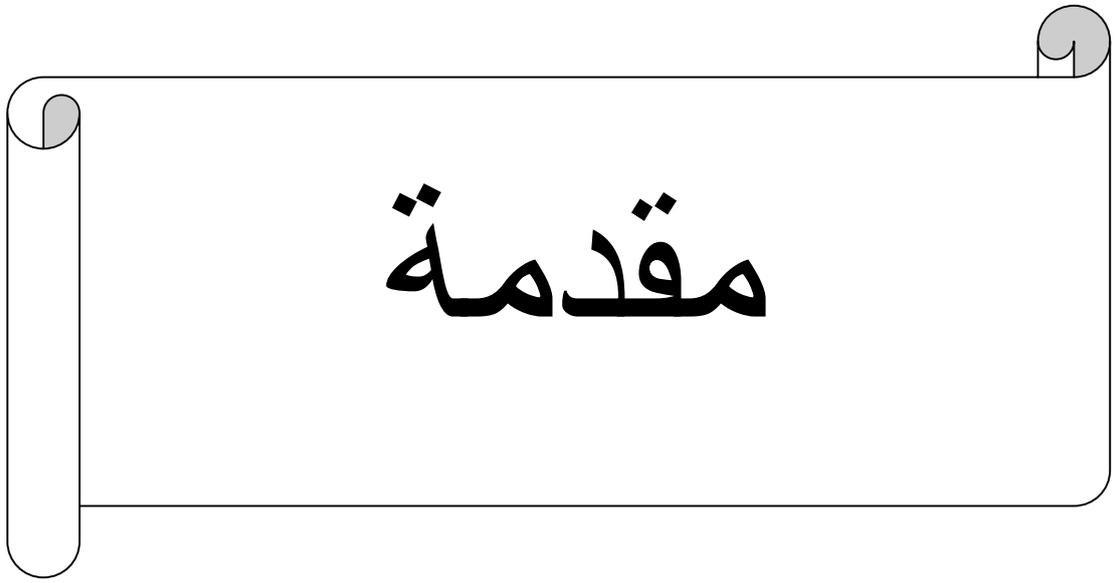
قائمة الجداول

الصفحة	عناوين الجداول	الرقم
18	صدق الاستمارة	01
22	توزيع العمال في المؤسسة الاستشفائية	02
102	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	03
102	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	04
103	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	05
104	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	06
105	توزيع أفراد العينة حسب الصنف الوظيفي	07
107	يوضح مدى تطبيق التعليمات المتضمنة في القوانين	08
107	يوضح مدى الالتزام بمواقيت الالتحاق بالعمل	09
108	احتمالية مغادرة مكان العمل قبل انقضاء الوقت الرسمي العام للعمل	10
109	يوضح مدى الالتزام بالهدام المنصوص عليه في القوانين	11
110	يوضح ما إذا كان النظام الداخلي يقف عائقا أمام حرية العاملين في ممارسة مهامهم	12
110	يوضح ما إذا كان الالتزام بالقوانين يحمي من أي تعسف من قبل الإدارة	13
111	يوضح مدى تطبيق نفس القوانين على كل العمال	14
112	يوضح مدى العدل في تطبيق الإجراءات الإدارية على جميع العاملين	15
113	يوضح مدى توزيع المكافآت حسب ما هو منصوص عليه في القوانين	16
114	يوضح ما إذا كان الالتزام بالمهام المسندة للعاملين يزيد من تقدير الزملاء	17
114	يوضح علاقة الالتزام بالهدام المنصوص عليه في القوانين والعدل في تطبيق الإجراءات الإدارية	18
117	يوضح مدى ضرورة التعاون لنجاح العمل	19
118	يوضح مدى تفضيل القيام بالعمل الجماعي	20
119	يوضح احتمالية وجود علاقات طيبة مع الزملاء	21
120	يوضح مدى تعويض العامل لأحد الزملاء في العمل	22
120	يوضح مدى مواجهة خلافات مع الزملاء في العمل	23
121	يوضح مدى اعتبار التعاون في أداء العمل يقف عائقا أمام حرية التعامل في ممارسة مهامه الوظيفية	24
122	يوضح مدى تقييد المؤسسة بتوفير المؤسسة بتوفير الخدمات الاجتماعية للعامل	25

123	يوضح احتمالية تكريم المؤسسة للموظفين المتفوقين في العمل	26
124	يوضح احتمالية محافظة العامل على ممتلكات المؤسسة	27
125	يوضح احتمالية حصول العامل على امتيازات من قبل الإدارة في حالة التعاون مع الآخرين	28
126	يوضح العلاقة بين وجود خلافات في العمل والمحافظة على ممتلكات المؤسسة	29
128	يوضح احتمالية منح إدارة المؤسسة فرصة للعامل من أجل المشاركة في اتخاذ القرارات	30
129	يوضح احتمالية وجود شفافية في اتخاذ القرارات من قبل الإدارة	31
130	يوضح احتمالية احترام المؤسسة للعمال وتبني الأفكار التي يطرحونها	32
130	يوضح كيفية اعتبار القرارات المتخذة من قبل المؤسسة	33
131	يوضح احتمالية مراعاة المؤسسة لظروف العمل أثناء اتخاذ القرارات	34
132	يوضح مدى المشاركة في اتخاذ القرارات في تعزيزها لثقة العمال بالمؤسسة	35
133	يوضح مدى عمل المؤسسة على اتخاذ القرارات حسب قدرات العاملين	36
133	يوضح مدى عمل المؤسسة على تهيئة الظروف المناسبة للعمل	37
134	يوضح مدى اهتمام المؤسسة بشكاوي العاملين في حال اتخاذ قرارات لا تخدمهم	38
135	يوضح احتمالية الشفافية في اتخاذ القرارات ترفع من الروح المعنوية للعاملين	39

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
60	يوضح مبادئ أخلاقيات العمل	01
64	يوضح مصادر أخلاقيات العمل	02
83	يوضح أبعاد المسؤولية الاجتماعية	03
94	يوضح التطور المتزامن لأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية	04
98	يوضح العلاقة بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية	05



مقدمة

مقدمة:

أصبح المورد البشري في الآونة الأخيرة عنصر فعال في المؤسسات يتم الاستثمار فيه كباقي الموارد الفاعلة، ولكن بالرغم من ذلك إلا أنّ المؤسسات أدركت أنّ هذا المورد لا يجب أن يتميّز بالكفاءة والمستوى التعليمي فقط بل يجب أن يكون على خلق حسن وسلوك أخلاقي يتماشى مع مستواه التعليمي لأنّ المؤسسات أصبحت تركز على اكتساب محبة واحترام المجتمع والبيئة المحيطة من أجل المضي قدما وتحقيق أهدافها.

بحيث زاد الاهتمام بأخلاقيات العمل، وأصبحت تأخذ قدرا متزايدا من الاعتبار لأنّ المؤسسات أدركت أنّ الجانب الأخلاقي من شأنه أن يساعد على الوصول إلى الحالة السوية التي تعبّر عن مدى اتساق السلوك مع المعايير الأخلاقية في المجتمع وقواعد السلوك السائدة فيه.

والأخلاقيات لا تنحصر في مهنة أو عمل معين فهي تشمل كل العاملين، إضافة إلى أنها لا تنحصر في مجال معين، لأنّ الأخلاقيات هي جزء متين من كل الأعمال والمهن وخاصة في المجال الخدماتي والاجتماعي الذي يكون فيه احتكاك مباشر بين العمال وأفراد المجتمع.

ومن هنا تبرز أهمية المسؤولية الاجتماعية كقرار استراتيجي يجب على المؤسسات تبنيه اتجاه العمال، لأنّ طبيعة عمل المؤسسة تجبرها على كسب محبة واحترام العامل ودعمه من مختلف الجوانب وخاصة الجانب النفسي والاجتماعي، كمكافئته على مجهوداته المبذولة من أجل تحقيق أهدافها الاقتصادية والاجتماعية، لأنّ الممارسات غير المسؤولة تؤدي إلى تشويه صورة المؤسسة، وبالتالي إضعاف مركزها وإمكانية فقدانها لشريحة كبيرة من العمال، وعلى هذا الأساس فإنّ النموذج المرغوب فيه والذي يجب أن تكون عليه المؤسسات الاجتماعية ليس مجرد تحمل الآثار السلبية للأنشطة فحسب، وإنما يجب عليها كسب احترام وتقدير العاملين مما ينعكس على مواطنتها في المجتمع، فيصبح عليها واجبات كما أنها تمتلك حقوق ومزايا يمنحها إياها، وواجباتها تنعكس من خلال مسؤوليتها اتجاه مجموعة المتعاملين الداخليين إضافة إلى الخارجيين وأهمهم العمال والمجتمع.

من أجل دراسة هذا الموضوع ارتأينا تقسيمه إلى قسمين قسم نظري وقسم ميداني، حيث قسم كل منهما إلى عدّة فصول، بحيث تضمن القسم النظري على إطار المنهجي لدراسة الذي قسم إلى مبحثين المبحث الأول الذي يتحدث عن إشكالية الدراسة وفرضياتها، وتحديد لأهم المفاهيم وأهمية وأهداف الدراسة، أما المبحث الثاني فيتمثل في الإجراءات المنهجية بداية بمنهج الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة

الدراسة، وأدوات جمع البيانات، الأساليب الإحصائية ، ثم تحديد مجالات الدراسة من المجال جغرافي بشري، وزمني، وأخيرا الصعوبات التي واجهتها مجموعة البحث.

أما الفصل الثاني فهو عبارة عن استقراء للنظريات التي تفسر أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية، إضافة إلى عرض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية على المستوى الأجنبي والعربي والجزائري.

أما الفصل الثالث فقد تمّ التطرق فغيه إلى أخلاقيات العمل من خلال تعريفها، ونشأتها وتطورها أسباب الاهتمام بها، أهميتها، مبادئها، أنواعها، أخلاقيات العمل الأساسية، مصدرها، مستوياتها، أسس نظام أخلاقيات العمل، ووسائل تعزيزها.

وتمّ التطرق في الفصل الرابع إلى المسؤولية الاجتماعية من خلال تعريفها، نشأتها وتطور أسباب الاهتمام بها، أهميتها، مبادئها، أبعادها، ركائزها، عناصرها، مجالاتها، مزايا تبنيها، ومعوقات تبنيها أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة، آراء بعض العلماء حول أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية والعلاقة بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية.

أما القسم الثاني فقد ضم الدراسة الميدانية وما تضمنته من نتائج والذي بدوره قسم إلى عرض وتحليل خصائص أفراد العينة، عرض البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى مع استخلاص الاستنتاج الجزئي لها، ثم عرض البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية مع استخلاص الاستنتاج الجزئي لها، ثم عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة مع استخلاص الاستنتاج الجزئي لها، ثم مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة، ثم استخلاص النتائج العامة.

وفي الأخير تطرقنا إلى الخاتمة وهي عبارة عن حوصلة لمضامين البحث، كما دعمنا المذكرة بمجموعة من الملاحق التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الأول: منهجية الدراسة

أولاً: أسباب اختيار الموضوع.

ثانياً: إشكاليات الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: تحديد المفاهيم

سادساً: فرضيات الدراسة

المبحث الثاني: إجراءات المنهجية.

أولاً: منهج الدراسة.

ثانياً: مجتمع الدراسة.

ثالثاً: عينة الدراسة.

رابعاً: أدوات جمع البيانات.

خامساً: مجالات الدراسة.

سادساً: أساليب التحليل.

سابعاً: صعوبات التي واجهت الدراسة.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً-أسباب اختيار الموضوع:

إنّ البحث العلمي مسار يتطلّب منهجية معينة لكي نستطيع القول أنّه بحث علمي أولى خطواته هي اختيار الموضوع والذي لا يمكن أن يكون عفويا، بل يجب أن يعكس الاهتمام الحقيقي للباحث⁽¹⁾. ومن الأسباب التي جعلتنا نختار لموضوع البحث، أسباب ذاتية و أسباب موضوعية.

1- الأسباب الذاتية:

- الرغبة في دراسة هذا الموضوع ومحاولة كشف مدى أهميته.
- طموحنا في إجراء بحث ميداني حول هذا الموضوع.
- الرغبة في تطوير معارفنا حول هذا الموضوع.
- إثراء مكتبتنا بهذا النوع من البحوث.

2- الأسباب الموضوعية:

- طبيعة الموضوع الذي يتماشى مع التخصص.
- قابلية الموضوع للدراسة والبحث وإمكانية النزول إلى الميدان لتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من صحة الفرضيات.
- محاولة دراسة أهمية أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاستشفائية لولاية جيجل.

ثانياً- إشكالية الدراسة:

لقد شهد العالم المعاصر تطورات كبيرة في جميع مجالات الحياة العلمية الاجتماعية السياسية الاقتصادية والتقنية حيث أصبحت بيئة الأعمال للمؤسسات أكثر تعقيدا مما كانت عليه من قبل نتيجة التأثير بالبيئة الخارجية.

(1) - محمد، مسلم. منهجية البحث العلمي دليل الطلاب العلوم الاجتماعية والإنسانية. الجزائر: دار الغرب للنشر والتوزيع، 2002، ص

هذا ما فرض عليها ضرورة التكيف مع المستجدات الحاصلة في كل المستويات، وذلك من خلال وضع استراتيجيات وقواعد جديدة تضمن بقائها وديمومتها وتصحح الإختلالات التي أفرزها الغزو الثقافي الذي كان نتيجة لتطورات التكنولوجيا العديدة.

هذا ما أدى إلى حتمية التغيير في مفاهيم العمل سواء الداخلية أو الخارجية، وذلك من خلال تبني إطار أخلاقي يساعد على إصلاح تلك الاختلالات من تصرفات وسلوكات لا أخلاقية هذا ما أوجب على المؤسسات تبني سلوك أخلاقي معيّن والعمل وفق أخلاقيات تتماشى مع طبيعة المجتمع والمؤسسات، وهذا ما يعود بشكل إيجابي على مسار العمل وعلى العامل وأفراد المجتمع، وتشكّل دافعا ومحركا يدعم لديهم الإحساس بالانتماء إلى مجتمعهم كما تساعدهم على التكيف مع المجتمع الذي يعيشون فيه.

وهو ما يوضح مدى حاجة المؤسسات إلى ميثاق أخلاقي، وقد أقرت ذلك مختلف النظريات كنظرية الحقوق والواجبات ونظرية العدالة وغيرها من النظريات، لأنّ الالتزام بهذا الميثاق الأخلاقي يساعد على الحد من الآثار السلبية كالإهمال واللامبالاة والتسيّب والتي تعود على المجتمع الذي تعمل فيه، هذا ما زاد تطلع المجتمع إلى متطلبات جديدة تحقق الرفاهية والتطوّر الاجتماعي والاقتصادي الذي يطمح له من خلال أنشطة اجتماعية اتجاه مختلف فئاته والتي تساعده في الوصول إلى أهدافه المرجوة من تطوّر وازدهار... الخ. وهذا ما يعرف بالمسؤولية الاجتماعية التي فرضت نفسها مؤخرا في المحيط الاقتصادي والاجتماعي وأصبحت تكسب الدور الاجتماعي أهمية متزايدة، لأنّ فلسفة المسؤولية مستمدّة من طابعها الاختياري المرن والشامل، مما يسمح ويشجع المؤسسة أيّا كان حجمها ونطاق أعمالها بأن تنتهج ما تراه مناسبا وملائما من إجراءات وممارسات وفق لإمكانيتها وقدراتها المادية والمعنوية بما يتجاوب مع حقائق السوق والمجتمع ومقتضياتها.

إلا أنّ نجاح وقيام المؤسسة بدورها في المسؤولية الاجتماعية يعتمد أساسا على مدى إلتزامها بمعايير وقيم أخلاقية معينة، وهذا ما أكّدته مختلف النظريات كنظرية أصحاب المصالح ونظرية الشرعية التي أكّدت على ضرورة وجود مسؤولية اجتماعية وذلك من خلال التزام هذه المؤسسات بالأنظمة والقوانين ومراعاة النواحي الصحة والبيئية في المحافظة على حقوق العاملين وتحقيق الرضا للمستفيدين، وهذا من أجل تحقيق استقرار المؤسسة وتماشيا مع متغيرات البيئة المحيطة.

ولهذا اتخذنا "المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى بولاية جيجل" ميدانا لدراسة موضوعنا، وقد كان منطلق الدراسة هو الاعتقاد بوجود علاقة بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية. التي تكمن في أهمية وجود أخلاقيات للعمل والذي من شأنه تحقيق وتعزيز المسؤولية. هذا ما دفعنا إلى طرح التساؤل الرئيسي الآتي:

- ما أهمية أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بجيجل؟
ويندرج ضمن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يساهم احترام العمال للقوانين في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة؟
- هل يساهم التعاون بين العمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية؟
- هل تساهم الشفافية في اتخاذ القرارات في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة؟

ثالثا- أهداف الدراسة:

تعد هذه الخطوة هامة وضرورية في ميدان البحث العلمي ولها أهميتها، فمن الضروري أن يحدد الباحث أهداف بحثه حتى يقتنع الآخرون بأهميته ومدى الفائدة المرجوة منه، إنَّ الهدف هو نقطة النهاية التي يسعى إليها الباحث من خلال مجهوده العلمي، وهو الغاية التي ينشدها والتي تحدد اتجاهه وغرضه من إجراء الدراسة.⁽¹⁾

1-الأهداف العلمية:

- توضيح ماهية أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية.
- توضيح أخلاقيات العمل بصورة عامة وتبيان أهميتها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاستشفائية بجيجل.
- التعرف على المتطلبات الأخلاقية التي يجب توفرها في العامل.
- التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاستشفائية بجيجل.

2- الأهداف العملية:

- تسليط الضوء على موضوع من شأنه أن يساهم في تطوّر الفكر الإداري لدى المؤسسات الوطنية.
- التعرف على مدى التزام المؤسسة الاستشفائية بالمسؤولية الاجتماعية.

(1) -المختار، محمد إبراهيم . مراحل البحث العلمي وخطواته الإجرائية. القاهرة: دار الفكر العربي، 2005، ص 18.

- معرفة مدى التزام العامل بأخلاقيات العمل وتأثيرها على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاستشفائية بجيجل.

- بلورة فكرة أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية بصفة خاصة ومحاولة التأكيد على أهميتها في المؤسسات.

رابعاً - أهمية الدراسة:

تظهر قيمة أي بحث أو دراسة علمية من خلال الأهمية التي يكتسبها الموضوع أو الدراسة وتتجلى أهمية هذا الموضوع من خلال البحث عن أهمية أخلاقيات العمل، وما تلعب من دور في تعزيز المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسة اتجاه عمالها.

وتكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة في قلّة الدراسات الميدانية التي تناولت الموضوع في الجامعات الجزائرية، وكذلك من خلال اعتبارها إضافة لحقل البحث العلمي.

كما أن الموضوع يتناول علاقة هامة بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية، حيث لكل منهما أهمية تعود بالفائدة على الفرد والمؤسسة والمجتمع على حدّ سواء.

أمّا الأهمية العملية للدراسة فتتمثل في إثراء البحث العلمي بالدراسة الميدانية والخروج ببعض التوصيات والاقترحات التي تخص الموضوع المدروس والتي تساعد المؤسسة على تطوير أدائها الاجتماعي نحو العاملين بأساليب جديدة للحفاظ على استمراريته.

خامساً - تحديد المفاهيم:

إنّ تحديد المفاهيم مرحلة مهمة في مسار البحث العلمي بحيث تستخدم لمحاولة رفع الالتباس⁽¹⁾، وعليه فإنّ منهجية الدراسة تقضي تحديد المفاهيم التالية:

1) مفهوم الأخلاقيات:

أ- لغة: كلمة الأخلاقيات باللغة الإنجليزية هي (ethic) وهي مأخوذة من (ethos) والتي تعني دراسة العادات⁽²⁾.

(1) - محمد، مسلم، مرجع سابق، ص 03.

(2) - مهدي، سعيد وعبد الستار المهداوي. الجوانب الأخلاقية والمهنية لتكنولوجيا المعلومات. ط2. عمان: مؤسسة الوراق، 2009، ص

ب- اصطلاحاً:

يعرّف يونس طارق شريف الأخلاقيات بأنها المبادئ والالتزامات التي لها علاقة مباشرة بتحديد ما هو صحيح وما هو خطأ من تصرفات وسلوكيات فردية أو اجتماعية، أو هي الالتزامات والواجبات الأدبية⁽¹⁾. ويعرّف زيد منير عبوي الأخلاقيات بأنها مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق أو يتعارف عليها أفراد المجتمع⁽²⁾.

ويعرّف محمد يوسف موسى الأخلاقيات بأنها نظام للقيم السلوكية ذات العلاقة بالضمير المهني التي تتكامل معه، فالأخلاقيات كل مهنة ترمي إلى القيام بالعمل والالتزام به عن قناعة وطواعية، وفيه خير للآخرين والامتناع عن إتيان عمل من شأنه إلحاق الأذى والضرر بهم⁽³⁾.

التعريف الإجرائي:

الأخلاقيات هي مجموعة أو منظومة السمات والقيم الراسخة في نفسية العمال والتي تدل عليها الأعمال والتصرفات والسلوكيات التي تشمل حتى اللباس والزي والمواقف وهي مختلف القيم المتداولة والتي تعكس الضمير المهني لكل شخص في المؤسسة.

(2) - مفهوم العمل

أ- لغة: العمل هو المهنة أو الفعل وجمعا أعمال، وأعماله واستعمله غيره، واعتمل عمل بنفسه، ولغة: المهنة، والفعل عن قصد⁽⁴⁾.

ب- اصطلاحاً:

يعرّف العمل في معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه نوع من أنواع العمل البدني أو العقلي أو عمل الآلة أو القوى الطبيعية، بينما نقصد بكلمة (labour) العمل البشري وحده⁽⁵⁾.

(1) - يونس طارق، شريف. معجم العلوم الإدارية والمحاسبة والأنترنت. ط1. الأردن: دار وائل. 2006، ص 45.

(2) - زيد منير، عبوي وسامي محمد هشام حريز. مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق. ط1. القدس: دار الشروق، 2006، ص 30.

(3) - محمد، يوسف. فلسفة الالتحاق في الإسلام. مؤسسة الخانجي، 1963، ص 72.

(4) - أنس إبراهيم، وآخرون. المعجم الوسيط. ط2. القاهرة: دار المعارف، 1972، ص 411.

(5) - معجم المصطلحات الاجتماعية. مسرد بالألفاظ باللغة العربية. (الإنجليزية والفرنسية)، القسم الأول، ص 447.

ويعرّف ميل فايول العمل على أنّه يشكّل لنا في الوقت هذا الطاقة وعاملا من عوامل الإنتاج ومصدر للمداخل ووسيطا للاندماج سواء تعلّق الأمر بتثبيت الرواتب، أو تراتب المؤهلات⁽¹⁾.

كما يعرّف أحمد زكي بدوي العمل بأنّه نشاط عضلي أو فكري يبذله الإنسان بطريقة واعية وهادفة لتحقيق أهداف عاجلة أو آجلة تكون ذات محتوى فردي أو جماعي، أو الجهد الابتكاري الذي يمزج بين المهارة العقلية والحركية، والذي يبذله الإنسان لتلبية حاجاته المختلفة لتحسين وضعه المادي والاجتماعي⁽²⁾.

التعريف الإجرائي:

العمل هو مجموعة النشاطات الفكرية والبدنية التي يقوم بها العامل بالمؤسسة الاستشفائية والتي تكون إطار رسمي من أجل الحصول على العائد المادي والمعنوي.

(3) - مفهوم أخلاقيات العمل:

ويعرّف طارق شريف يونس أخلاقيات العمل بأنها الجانب التطبيقي لمجموعة المبادئ الأخلاقية في علاقات الأعمال وأنشطتها⁽³⁾.

وتشير نداء محمد الصوص لأخلاقيات العمل على أنّها كل ما يتعلّق بسلوكات الموظف داخل المنظمة وخارجها، إضافة إلى مدى احترام الموظف للقرارات والأوامر العليا التي يصدر له من حيث تعطيلها أو الاعتراض عليها بأي شكل من الأشكال⁽⁴⁾.

كما يعتبرها عمر بن ناصر القرويتي بأنها كل المبادئ والمعايير التي تحكم الوظيفة، وذلك بتحديد ما هو خطأ، وما هو صواب في تعاملاتهم مع بعضهم أو مع المستفيدين من الخدمة سواء داخل المنظمة أو خارجها⁽⁵⁾.

(1) - جبل فايول. معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. ترجمة إنسام محمد الأسعد لبنان: دار المكتب الهلال، 2011، ص178.

(2) - أحمد، زكي بدوي. معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. لبنان: مكتبة لبنان، 1977، ص 237.

(3) - طارق، شريف يونس، مرجع سابق، ص 19.

(4) - نداء، محمد الصوص. السلوك الوظيفي، ط1، الأردن: مكتبة المجتمع العربي، 2008، ص 55.

(5) - عمر، بن ناصر القرويتي. "أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية". رسالة ماجستير في العلوم الإدارية. جامعة نايف للعلوم الأمنية.

الرياض، 2005، ص15.

التعريف الإجرائي:

أخلاقيات العمل هي كل القيم الراسخة والمتداولة بين العاملين في المؤسسة، والتي يكون مصدرها من ميثاق الأخلاقيات في المؤسسة أو من المجتمع المحيط والتي تحدد سلوكيات العاملين وتوجههم نحو ما هو صائب وتجنب كل ما هو خطأ.

4- مفهوم المسؤولية:

يشير معجم الوسيط إلى أنّ المسؤولية (بوجه عام) هي: حال أو صفة من يسأل عن أمر تقع عليه تبعية، يقال أنا بريء من المسؤولية هذا العمل، وتطلق (أخلاقياً) على التزام الشخص بما يصدر عنه قولاً أو عملاً وتطلق (قانوناً) على التزام بإصلاح الخطأ الواقع علة الغير طبقاً للقانون⁽¹⁾.

ويعرّف سمير الشوبكي مصطلح المسؤولية أنّه كون الشخص مسؤولاً، ويمكن تعريفها على أنّها التزام الشخص بأداء عمل أو تصرف معين له القدرة على الوفاء به في ضوء مجموعة الاستراتيجيات⁽²⁾.

ويعرّف مصلح الصالح المسؤولية أنّها عبارة عن إسناد فعل إلى شخص، حساباً عن أعمال معينة، بالالتزام المرء نحو الغير باستعداد الشخص للالتزام بعمل قام به والاعتراف بأنّه صاحبه وتحمل النتائج المترتبة عنه.

التعريف الإجرائي:

المسؤولية هي أن يكون العامل بالمؤسسة الاستشفائية مسؤولاً عن كل تصرفاته وسلوكياته وأن يعمل على التقيد بالقوانين والأنظمة وأم يلتزم ويتحمل نتائج أعماله.

5- مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

اصطلاحاً: يشير مصلح الصالح للمسؤولية الاجتماعية بأنّها مدى مساهمة أفراد المجتمع في إشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم معتمدين على أنفسهم⁽³⁾.

ويعرّفها عثمان سيّد أحمد بأنّها المسؤولية الفردية عن الجماعة وهي مسؤولية الفرد أمام ذاته عن الجماعة التي تنتمي إليها المجتمع الذي يعيش فيه⁽⁴⁾.

(1) - أنس، إبراهيم وآخرون، مرجع السابق، ص 411.

(2) - سمير، الشوبكي. معجم الإداري. ط1. الأردن: المشرق الثقافي، 2006، ص 298.

(3) - مصلح، الصالح. قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية (الإنجليزي-عربي). ط1. السعودية: دار عالم للكتاب، 1999، ص 448-505.

(4) - عثمان، السيّد أحمد. التحليل الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية. القاهرة: مكتب الأنجلو مصرية، 1996، ص 43.

ويعرّف صالح السقور المسؤولية الاجتماعية بأنها تحمل الناس المسؤولية اتجاه أنفسهم ومجتمعاتهم بحيث لا تقع عملية إشباع الاحتياجات أو إصلاح الأحوال داخل مجتمعاتهم على الممارسين المهنيين أو خلافهم من الأخصائيين وحدهم وإنما تتوزع المسؤوليات على الجميع بقدر ما يستطيع أن يساهم المجتمع⁽¹⁾.

التعريف الإجرائي:

المسؤولية الاجتماعية هي كل الالتزامات الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة الاستشفائية من تقديم خدمات اجتماعية وتوعوية اتجاه المجتمع المحلي واتجاه عمال المؤسسة والتي تعتبرها المؤسسة واجب قبل أن يكون إلزاما.

سادسا - فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

لأخلاقيات العمل أهمية بالغة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة .

الفرضيات الفرعية:

- يساهم احترام العمال للقوانين في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.
- يساهم التعاون بين العمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.
- تساهم الشفافية في اتخاذ القرارات في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية.

أولا - منهج الدراسة:

لم يعد البحث العلمي أمرا متروكا لاجتهاد الباحث، ولا يعتمد فقط على موهبته العلمية أو قدرته الواسعة على الاطلاع رغم أهمية ذلك، وإنما أصبح اصطلاح البحث العلمي يعنى في حد ذاته التزام منهج معين وحتى تكون دراستنا علمية لابد أن تقوم على منهج علمي معين، تبنى عليه وتسير وفقه الدراسة. ويشير المنهج إلى مجموعة الأطر والإجراءات والخطوات التي يضعها الباحث عند دراسته لمشكلة بحثه⁽²⁾.

(1)- صالح، السقور. موسوعة الخدمة الاجتماعية المعاصرة. عمان: دار زهران، 2003، ص 225.

(2)- غريب، عبد السميع. البحث العلمي الاجتماعي بين النظرية والتطبيق. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 2010، ص 115.

والمنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته لاكتشاف الحقيقة وهو العلم الذي يبحث في هذه الطرق⁽¹⁾.

وموضوع بحثنا فرض علينا استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ذلك من خلال أننا نحاول دراسة الواقع الاجتماعي، وإبراز المظاهر العامة التي تميز كل فئة معينة في المجتمع، وهو ما يتطلب جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، واستخلاص دلالتها، طبقاً لأهداف الدراسة، ودراستنا هذه تتدرج ضمن الدراسات الوصفية التي لا تقتصر على مجرد جمع البيانات بل تحليلها وتفسيرها، فالوصف يعتبر ركن أساسي من أركان البحث العلمي، إذ أنّ الباحث الذي يرغب في الوصول إلى نتائج علمية يعتمد عليها، لا بد أن يحرص على وصف الوضع الراهن للظاهرة وذلك برصدها وفهم مضمونها والحصول على أوصاف دقيقة وتفصيلية، ولرصد أهمية أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى العمّال في المؤسسة الاستشفائية، اعتمدنا على المنهج الوصفي والذي يعرف بأنه تلك الطريقة العلمية المنظمة التي يعتمد عليها الباحث في دراسته لظاهرة اجتماعية معينة وفق خطوات بحث معينة يتم بواسطتها تجميع البيانات والمعلومات الضرورية بشأن الظاهرة وتنظيمها وتحليلها من أجل الوصول إلى أسبابها والعوامل التي تتحكّم فيها وبالتالي يمكن تعميمها⁽²⁾.

ثانياً - مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع البحث "المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي تستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة ويمثل المجتمع المستهدف الذي يهدف الباحث، دراسته ويتم تعميم النتائج فيما بعد⁽³⁾. ويعرفه محمد رحيم يونس بأنه: «وهو مجموعة من الوحدات الإحصائية المعروفة بصورة واضحة والتي يراد منها الحصول على البيانات»⁽⁴⁾.

وبناء على طبيعة موضوع الدراسة وأهدافها حددنا مجتمع دراستنا والمتمثل في عمال المؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بولاية جيجل والذي يضم الطاقم الطبي والطاقم الشبه طبي والسلك الإداري والتقني والبالغ عددهم 792.

(1) - ميلود، سفاري الطاهر سعود. المدخل إلى المنهجية في علم الاجتماع. الجزائر: جامعة منتوري، 2007، ص 52.

(2) - عبد الناصر، جندلي. تقنيات ومناهج البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية. ط3. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص 201.

(3) - محمد، عبد الحميد. البحث العلمي في الدراسات الإعلامية. ط1. مصر: عالم الكتب، 2000، ص 112.

(4) - رحيم يونس، العزاوي. مقّمة في المنهج البحث العلمي، عمان: دار الدجلة، 2008، ص 161.

ثالثاً- عينة الدراسة:

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

وتعرّف العينة بأنّها: «مجموعة فرعين من عناصر بحث معين»⁽¹⁾، وتعتبر العينة هي جزء من الكل، بمعنى أنّه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجرى عليها الدراسة، فالعينة هي جزء معيّن أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله⁽²⁾.

وانطلاقاً من المعطيات الميدانية المتوفرة عن مجتمع الدراسة، ونظراً لصعوبة التعامل مع كل العاملين اعتمدنا في دراستنا على العينة العشوائية الطبقية والتي تعرف على أنّها "نوع من العينات يتم تقسيم مجتمع الدراسة الأصلي إلى طبقات أو فئات معينة وفق معيار معيّن، ويعتبر ذلك المعيار من عناصر أو متغيرات الدراسة الهامة، بعد ذلك يتم اختيار عينة من كل فئة أو طبقة بشكل عشوائي وبشكل يتناسب مع حجم تلك الفئة في مجتمع الدراسة الأصلي"⁽³⁾.

- وتتحصر خطوات هذا النوع من العينات في عدّة خطوات:

- تقسيم مجتمع الدراسة الأصلي إلى طبقات أو مجتمعات صغيرة غير متداخلة.

- تحديد نسب أفراد العينة من كل طبقة ما يتناسب عددها الكلي.

- اختيار عشوائي لأفراد العينة من كل طبقة⁽⁴⁾.

وهذه العينة تم أخذها من مصالح متعددة بالمؤسسة الاستشفائية والمتمثلة في مصلحة الاستعجالي مصلحة الولادات، ومصلحة تصفية الدّم والكلى وذلك وفقاً للعملية الحسابية.

وقد قسمنا مجتمع الدراسة إلى 3 طبقات وهي:

- فئة الطاقم الطبي والذي يقدر عددهم ب: 129.

(1)- موريس أنجريس. - منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون. ط2. الجزائر: دار القصة للنشر، 2006، ص 306.

(2)- رشيد، زراوتي. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. ط1. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2006، ص267.

(3)- دوقان، عبيدات وآخرون. البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه. ط14. الأردن: 2012، ص 91.

(4)- ربحي مصطفى، عليان. وآخرون. مناهج وأساليب البحث العلمي. ط1. الأردن: دار صفاء، 2000، ص 146.

- فئة الطاقم شبه الطبي والذي يقدر عددهم بـ: 453.

- فئة السلك الإداري والتقني والذي يقدر عددهم بـ 210.

ومنه فإنّ العينة المختارة تكون حسب القانون الآتي :

$$\frac{\text{مجموع العمال} \times \text{النسبة المختارة}}{\text{النسبة الكلية} \%}$$

وبالتطبيق نجد:

$$79 = \frac{10 \times 792}{100}$$

وقد قمنا باختيار نسبة 10% وحصلنا على عينة 79 مفردة من العاملين بالمؤسسة الاستشفائية وتم توزيعها

على الطبقات الآتية:

- فئة الطاقم الطبي:

$$13 = \frac{10 \times 129}{100}$$

- فئة الطاقم شبه الطبي:

$$45 = \frac{10 \times 153}{100}$$

- فئة السلك الإداري والتقني:

$$21 = \frac{10 \times 210}{100}$$

رابعاً - أدوات جمع البيانات:

تتعدد وسائل وأدوات جمع البيانات، وهذا التعدد والتنوع يسمح للباحث للاختيار بين هذه الأدوات أنسبها لجمع المعلومات والحقائق عن الظاهرة والمواقف الاجتماعية التي يدرسها وكثيرا ما يستخدم الباحث أكثر من أداة في نفس الوقت لتحقيق مزيد من المصادقية في المعلومات التي يقوم بجمعها أو نتيجة تعدد مصادر هذه المعلومات⁽¹⁾، وعليه فقد اعتمدنا في دراستنا على الأدوات الآتية:

(1)- أحمد مصطفى، خاطر. استخدام المنهج العلمي في بحوث الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2007، ص175.

1- استمارة الاستبيان:

وهي أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث معين طريق استمارة يجرى تعبئتها من قبل المستجيب⁽¹⁾ تعرف أيضا أنها نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجّه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد⁽²⁾.

وقد تم تقسيم استمارة الاستبيان إلى 4 محاور وهي كالتالي:

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

- **المحور الثاني:** يتعلق بإحترام القوانين يعزز المسؤولية الاجتماعية، وذلك من السؤال رقم (06) إلى السؤال رقم (15).

- **المحور الثالث:** يتعلق بالتعاون بين العمال يعزز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة، وذلك من السؤال رقم (16) إلى السؤال رقم (25).

- **المحور الرابع:** يتعلق بالشفافية في اتخاذ القرارات تعزز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة، وذلك من السؤال رقم (26) إلى السؤال (35).

1-2- اختبار الصدق: والذي ينقسم إلى نوعين:

1- الصدق الظاهري:

لقد تم استخدام الصدق الظاهري لاستمارة استبيان من أجل معرفة صدقها ومدى ملائمتها لموضوع الدراسة، وذلك من خلال عرض استمارة استبيان على الأساتذة المحكمين ويقوم الصدق على فكرة مدى مناسبة المقياس لما يقيسه ولمن يطبع عليهم وهل أسئلته وبنوده واضحة.

وفي هذا الإطار قد التمسنا الفائدة من خلال أربعة أساتذة محكمين، وما تم تقديمه من ملاحظات حول بنود كل محور من محاور الاستمارة، حيث تم مناقشة هذه الملاحظات وإجراء التعديلات على القيم بعد ذلك تم إخراج الإستمارة في شكلها النهائي، وقد جاءت اقتراحاتهم على الشكل التالي:

(1)- فوزي، غرابية ونعيم دهمس. أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية. ط7. الأردن: دار وائل، 2015، ص 71.

(2)- رشيد، زرواتي. مرجع سابق، ص 267.

- اعتبار أسئلة الاستمارة جيدة وملائمة لموضوع الدراسة، ولكن ذلك لا يعني عدم وجود اقتراحات وتعديلات لبعض الأسئلة والتي كانت كالاتي:
- إضافة اقتراح للسؤال رقم (04) من المحور الأول المتعلق بالمستوى التعليمي حيث كانت الاقتراحات ابتدائي، متوسط، ثانوي، جامعي، ما بعد التدرج، أصبح متوسط، ثانوي، جامعي، ما بعد التدرج.
- تغيير السؤال رقم(12) في المحور الثاني المتعلق بتعامل المؤسسة بعدل وإنصاف مع جميع العمال إلى هل يتم تطبيق نفس القوانين على كل العمال؟
- (2)-إعادة صياغة السؤال رقم(13) من المحور الثاني والمتعلق "بتطبيق الإجراءات الإدارية المتخذة على الجميع" إلى هل هناك عدل في تطبيق الإجراءات الإدارية على جميع العاملين.
- تغيير في السؤال رقم(14) من المحور الثاني المتعلق "بتوزيع الحوافز المادية بصفة عادلة" إلى هل يتم توزيع المكافآت وفق النصوص القانونية؟
- وفي حالة الإجابة بـ لا كيف يتم توزيع الحوافر المادية؟
- تغيير في السؤال رقم (15) من المحور الثاني المتعلق بالالتزام بالمهام المسندة إليك يزيد من حسن المعاملة، إلى هل التزامك بالمهام المسندة إليه يزيد من تقدير الزملاء؟
- حذف السؤال رقم(24) من محور الثالث المتعلق بها تعمل المؤسسة على تدريب وتطوير المستمر للعاملين (لأنه يعتبر كإجابة عن الفرضية).
- تعديل السؤال رقم(26) في المحور الرابع المتعلق بهل تمنحك إدارة المؤسسة مجالا للمشاركة في اتخاذ القرارات ؟ إلى هل تمنحك إدارة المؤسسة فرص للمشاركة في اتخاذ القرارات؟
- تعديل السؤال رقم (30) من المحور الرابع وذلك في الاقتراحات بحالة الإجابة بنعم ما هي الظروف التي تقوم المؤسسة بمراعاتها اجتماعية، اقتصادية، إدارية، كلها معا، حيث أضيف اقتراح نفسية.
- حذف السؤال رقم(31) من المحور الرابع المتعلق بـ " هل تعتقد بأنّ في اتخاذ القرارات من الأخلاقيات التي لابد من توفرها في مكان العمل؟ إلى هل المشاركة في اتخاذ القرارات تعزز ثقّتك بالمؤسسة؟
- إضافة في السؤال رقم (34) من المحور الرابع المتعلق بها تهتم المؤسسة بشكاوي العاملين؟ إلى تهتم المؤسسة بشكاوي العاملين في حال اتخاذ قرارات لاتخاذهم.

2- صدق المحتوى:

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

1- حساب صدق كل بند بصفة منفردة، وذلك وفق المعادلة التي اقترحها louche التي مفادها:

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

N1: عدد المحكمين الذين اعتبروا N البند يقيس ما أعد لقياسه.

N2: عدد المحكمين الذي اعتبروا N البند لا يقيس ما أعد لقياسه.

N: عدد المحكمين الإجمالي.

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

* الأساتذة المحكمين:

- بواب رضوان.
- غراز الطاهر.
- بلغول أمينة.
- سرار شفيقة.

قيمة الصدق	رأي المحكمين		لبنود	قيمة الصدق	رأي المحكمين		البنود
	لا يقيس	يقيس			لا يقيس	يقيس	
01	0	4	18	01	0	04	01
01	0	4	19	01	0	04	02
01	0	4	20	0.5	1	03	03
0.5	1	3	21	01	0	04	04
01	0	4	22	0.5	1	03	05
01	0	4	23	01	0	04	06
0	02	2	24	01	0	04	07
0.5	1	3	25	01	0	04	08
01	0	4	26	01	0	04	09
01	0	4	27	01	0	04	10
01	0	4	28	01	0	04	11
01	0	4	29	01	0	04	12
01	0	4	30	01	0	04	13
0.5	1	3	31	0	02	02	14
0.5	01	3	32	1	0	04	15
01	0	4	33	1	0	04	16
0.5	01	3	34	1	0	04	17
0.5	01	3	35				

2- نجمع كل القيم المتحصل عليها في البنود والتي قدرت بـ 29، ثم نقسمها على عدد البنود والنتائج المتحصل عليها هي قيمة صدق المحتوى الإجمالي للاستبيان.

- مجموع صدق محتوى البنود: 29

- عدد البنود: 35

إذن بعد المعالجة الإحصائية للإجابات أفراد عينة الدراسة على بنود استمارة الاستبيان، ثم الحصول على قيم صدق هذه البنود، ويقسمه مجموع صدق البنود على عدد البنود ونجد:

$$0.82 = \frac{29}{35}$$

ومنه نستنتج أنّ قيمة الصدق المحتوى هي 0.82 أي أنّ هذا المقياس يقيس ما أعد لقياسه.

2- الملاحظة:

يجمع الباحثون والمهتمون على أنّ أداة الملاحظة من أهم الأدوات الرئيسية التي تستخدم في البحث العلمي، ومصدرا أساسيا للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة. وتعرّف بأنها إحدى أدوات جمع البيانات وتستخدم في البحوث الميدانية لجمع البيانات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية، كما تستخدم في البيانات التي لا يمكن جمعها عن طريق الاستمارة أو المقابلة أو الوثائق والسجلات أو الإحصاءات الرسمية والتقارير أو التجريب، ويمكن للباحث تبويب الملاحظة وتسجيل ما يلاحظه من المبحوث سواء كان كلاما أم سلوكا⁽¹⁾.

كما تعرّف الملاحظة بأنها كل ملاحظة منهجية تؤدي إلى الكشف عن دقائق الظواهر المدروسة وعن العلاقات بين عناصرها وبينها وبين الظواهر الأخرى⁽²⁾.

وفي دراستنا هذه استخدمنا إحدى أنواع الملاحظة وهي الملاحظة البسيطة والتي تعرّف بأنها الملاحظة التي تستخدم غالبا في الدراسات الاستكشافية، إذ يلاحظ الباحث ظاهرة أو حالة دون أن يكون لديه مخطط مسبق لنوعية المعلومات أو الأهداف أو السلوك الذي سيخضعه للملاحظة⁽³⁾.

وقد تم تدوين مجموعة من الملاحظات التالية:

- حسن الاستقبال وتواضع كافة العاملين.
- لاحظنا أنها تتكون من أقسام ومصالح مختلفة باختلاف دورها واختصاصها وقد تمّ تعرّفنا عليها من خلال تنقلنا بين مختلف أرجاء المؤسسة الاستشفائية.
- لاحظنا وجود بعض الملصقات التي تجذب المستخدمين.
- لاحظنا وجود ضغط كبير على المرضى والأطباء.

(1) - رشيد، زرواتي. تدريبات على منهجية البحث العلمي في بحوث الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2007، ص175.

(2) - رجاء، ديودري. البحث العلمي أساسيته النظرية وممارسته العلمية. ط1. دار الفكر: 2000، ص318.

(3) - محمد، عبيدات وآخرون. منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل. عمان: دار وائل للنشر، 1999، ص78.

- لاحظنا وجود عدّة مصالح في المؤسسة الاستشفائية وكل مصلحة على قاعة الاستقبال .
- وجود سجلات خاصة بالمرضى وقد اطلعنا عليها ودونّا مختلف الملاحظات الخاصة بهم.
- تعرّفنا على طبيعة الظروف التي يعمل بها الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية.
- لاحظنا وجود مخطط بمدخل المؤسسة الاستشفائية تبيّن مختلف المصالح الموجودة بها.
- لاحظنا وجود شغف وحب للعمل والتعاون بين جميع العمّال في المؤسسة الاستشفائية.

3- الوثائق والسجلات:

الوثائق والسجلات هي مصدر من مصادر جمع المعلومات والبيانات حول موضوع الدراسة، تساعدنا في معرفة طبيعة النشاط الذي تمارسه المؤسسة محل الدراسة والتغيرات التي طرأت على المؤسسة عبر مرور الزمن.

وتستخدم هذه الوسيلة لجمع المعطيات التي يصعب الحصول عليها عن طريق الأدوات السابقة فهي تقدّم معلومات رسمية موثقة تتعلق غالباً بالحالة التنظيمية للمؤسسة والتي ساهمت في إثراء بحثنا وتعرف السجلات والوثائق بأنها "سجلات لأحداث ماضية، قد تكون مطبوعة أو مكتوبة وقد تكون رسائل أو يوميات كسجلات الضرائب ووثائق تحتوي على بيانات تاريخية متعلقة بمؤسسة ما"⁽¹⁾.

وقد ساعدتنا الوثائق التي حصلنا عليها من المؤسسة في التأكيد من بعض المعطيات والمعلومات وضبطها، بحيث تمّ تقديمها لنا من طرف مسؤول الموارد البشرية بالمؤسسة، ومن بين الوثائق التي تقدّمها لنا هي كالتالي:

- وثائق تتعلق بنشأة المؤسسة وتاريخها.
- تصميم الهيكل التنظيمي للمؤسسة .
- وثائق حول العدد الكلي للعمال بالمؤسسة حسب كل فئة، مما ساعدنا في تحديد حجم ونوع أفراد العينة.

(1) - فريد، كمال وآخرون. مناهج البحث العلمي (طرق البحث النوعي). ط2. الأردن: دار المسيرة ، 2002، ص 75.

خامسا- مجالات الدراسة:

يعد التعرف على مجال الدراسة عملية ضرورية ونقطة أساسية في البحث الاجتماعي وذلك لما يكتسبه من أهمية أثناء الدراسة الميدانية حيث أنه كلما دققنا في تحديد مجالات الدراسة، تمكنا فيما بعد من مواجهة المشكلة القائمة في البحث، ويجتمع كل المشتغلين على وجود ثلاث مجالات:

- المجال الجغرافي.
- المجال البشري.
- المجال الزمني.

1- المجال الجغرافي:

لقد تمت دراستنا في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى وهي تعتبر أهم المرافق الحيوية بولاية جيجل.

وتعرف بأنها مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي، وتتكون المؤسسة الاستشفائية من هيكل التشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي وتغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة بلديات.

وتقع المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى في الجهة الشرقية لمدينة جيجل تتسع حاليا لـ 431 سرير وتغطي سكان بلدية جيجل وتم تدشين هذا المستشفى يوم 08 نوفمبر 1983م، بموجب القرار الوزاري رقم 18/242 تحت تسمية فرانس فانون ليتحول سنة 2007 لتسمية محمد الصديق بن يحيى.

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

- تنظيم وتوزيع الإسعافات وبرمجتها.
- تطبيق النشاطات المتعلقة بالصحة التناسلية والتنظيم العائلي.
- تطبيق النشاطات المتعلقة بالوقاية والتشخيص وإعادة التكييف الطبي.
- تجسيد البرامج الوطنية والجهوية والمحلية للصحة والسكان.
- المساهمة في إعادة تأهيل مستخدمي المصالح الصحية وتحسين مستواهم.

2- المجال البشري:

المجال البشري هو المجتمع الذي يستعين به الباحث في جميع المعطيات لاختبار فرضياته إمبريقياً، ويتمثل المجال البشري في دراستنا في العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى والتي تضم 792 عامل، موزعين حسب المستوى الوظيفي وفق ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (01): توزيع العمال داخل المؤسسة الاستشفائية

البيان	العدد	النسبة
الطاقم الطبي	طبيب مختص	60
	طبيب عام في الصحة العمومية	40
	طبيب عام رئيسي في الصحة العمومية	21
	جراح أسنان رئيسي في الصحة العمومية	04
	الصيدلة العاملون في الصحة العمومية	04
المجموع الجزئي	129	%16.29
الطاقم الشبه الطبي	ممرض مختص في الصحة العمومية	05
	ممرض للصحة العمومية	133
	ممرض مؤهل	91
	مساعد في التمريض للصحة العمومية	22
	مساعد في التمريض رئيسي للصحة العمومية	37
	مخبري مؤهل	10
	مخبري للصحة العمومية	42
	بيولوجي للصحة العمومية الدرجة I	15
	نفسانيين عياديين للصحة العمومية	02
	مشغل أجهزة التصوير الطبي	15
	مختص في التغذية	02
	قابلات	36
	أعوان طبيين في التخدير والإنعاش	34
	مساعدا اجتماعيات	04
	مختص في العلاج الطبيعي والفيزيائي	02
	مداوي بالعمل للصحة العمومية	02
محضر في الصيدلة للصحة العمومية	01	
المجموع الجزئي	453	%57.20

	55	إداري	السلك الإداري والتقني
	145	عامل مهني	
	04	تقنيين ساميين في الصيانة	
	04	تقنيين ساميين في الإعلام الآلي	
	02	مهندسين في الإعلام الآلي	
%26.51	210		المجموع الجزئي
%100	792		المجموع الكلي

المصدر: المؤسسة الاستشفائية.

3)المجال الزمني للدراسة:

وتقصد به الوقت الذي استغرقته هذه الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، حيث

بلغت مدة إجرائها بقرابة 4 أشهر، وقد مرت فترة إجراء هذه الدراسة على أربعة مراحل وهي:

- **المرحلة الأولى:** كانت عبارة عن أربعة زيارة أولية استطلاعية للمؤسسة قمنا بها قصد التعرف على المؤسسة ومدى استجابتها لإجراء الدراسة الميدانية بها ومقابلة رئيس الموارد البشرية واطلاعه على موضوع الدراسة وكان ذلك يوم 2017/12/04.

-**المرحلة الثانية:** الزيارة الثانية كانت عبارة عن تقديم استمارة طلب تسهيل المهام التي قدمناها لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية والتي وافقت على إجراء التريص بها يوم 2018/01/14

-**المرحلة الثالثة:** هذه الزيارة كانت من أجل القيام بجميع الملاحظات الأولية حول طبيعة العمل، وكذا من أجل التعرف على مختلف المصالح وما مدى تطابق الفرضيات مع الواقع يوم 2017/02/28.

- **المرحلة الرابعة:** هذه الزيارة كانت من أجل القيام بتوزيع الاستمارة على العدد الكلي لأفراد العينة (79) وذلك يوم 2018/04/18، وتم استرجاعها بتاريخ 2018/04/29.

سادسا - أساليب التحليل:

تعتبر مرحلة التحليل من أهم مراحل البحث باعتبارها خطوة عملية يقوم بها الباحث عن طريق تفريغ البيانات المتوصل إليها في الاستمارة البحثية أي بعد الانتهاء من الدراسة الميدانية يبدأ الباحث في استخراج المعطيات وتحليل بشكل علمي وموضوعي وذلك باعتماد أسلوبين هما أسلوب التحليل الكمي والكيفي.

1- التحليل الكمي:

في هذا النوع من التحليل نقوم بتفريغ الاستمارة من البيانات والمعطيات المتحصل عليها وتحليلها إلى أرقام ونسب مئوية، حيث اعتمدنا على أسلوبين إحصائيين هما:

- حساب التكرارات والنسب المئوية في الجداول.
- استخدام كا².

1- الجداول البسيطة:

1- التكرارات.

2- النسبة المئوية :

التكرار × 100

عدد أفراد العينة

2- الجداول المركبة:

$$كا^2 = \frac{(\text{التكرار المشاهد} - \text{التكرار المتوقع})^2}{\text{التكرار المتوقع}}$$

2- ونقارن كا المحسوبة مع كا الجدولية عند درجة الحرية والتي تحسب كما يلي:

درجة الحرية = (عدد الأعمدة - 1) (عدد الصفوف - 1) عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$

وقد استخدمنا هذا الأسلوب من أجل معرفة وجود أو عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند درجة حرية ومستوى دلالة معين بين المتغيرين.

2- التحليل الكيفي:

استخدمنا الأسلوب الكيفي في تحليل وتفسير المعطيات والبيانات استنادا إلى الشواهد والإطار التصوري لدراسة وذلك بالاعتماد على الخطوات البحثية كالنظريات والدراسات السابقة.

سابعاً- صعوبات الدراسة:

لا يخفى على أهل التخصص أنّ موضوع البحث المعالج موضوع حديث لذلك اعترض عملنا هذا المجموعة من الصعوبات وهي كالتالي:

3- ضيق الوقت المخصص للدراسة وارتباط الطالب بالدراسة والامتحانات السداسي الأول.

- 4- ندرة المراجع والكتب المتوفرة في المكتبة وخاصة المتعلقة بأخلاقيات العمل.
- 5- انعدام التنسيق بين الجامعة والمؤسسات مما يعرقل السير الحسن للمذكرة.
- 6- عدم وجود تسهيلات من قبل المؤسسة بحجة ضغط العمل وعدم تعاونهم في إعطاء المعلومات اللازمة التي تساعدنا في الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

تمهيد

المبحث الأول: النظريات المفسرة لأخلاقيات العمل

- 1: نظرية الحقوق والواجبات
- 2: نظرية الأناية
- 3: نظرية النسق التعاوني
- 4: نظرية الإدارة بالأهداف
- 5: نظرية الإدارة العلمية
- 6: نظرية العدالة

المبحث الثاني: النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية.

- 1: نموذج sharholder.
- 2: نظرية الشرعية.
- 3: نظرية أصحاب المصالح.
- 4: نظرية الوكالة.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

- أولاً: الدراسات الأجنبية.
- ثانياً: الدراسات العربية.
- ثالثاً: الدراسات الجزائرية.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعدّ موضوع أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية من الموضوعات التي احتلت مكانة هامة في الكثير من الأبحاث وفي مختلف التخصصات في الآونة الأخيرة، وباعتبار أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية ظاهرتين كان لابد من دراستهما، خاصة وقد أصبحت أخلاقيات العمل من المواضيع المهمة في الفكر الإداري وأصبحت جزء من السياسات الرسمية والثقافة غير الرسمية في العديد من المؤسسات وأصبح الغرض من أخلاقيات العمل هو ليس تعليم الفرق بين الصحيح والخطأ، ولكن منح الأفراد أداة لتعامل مع مجمل التعقيدات وفي هذا الصدد لا نغفل ما أحدثته المسؤولية الاجتماعية من صدى في الآونة الأخيرة، وظهرت بوادر تبني المؤسسات دورا أكبر اتجاه البيئة والمجتمع اللتان تعمل فيهما.

وهو ما أدى إلى تناول هذين المتغيرين من عدّة مداخل نظرية، وحسب وجهات نظر مختلفة فلكل نظرية وجهة نظر نفس الموضوع وهذا ما سنعرضه في هذا الفصل من خلال التطرق إلى بعض المداخل النظرية المفسرة لأخلاقيات العمل والمفسرة للمسؤولية الاجتماعية.

المبحث الأول: النظريات المفسرة لأخلاقيات العمل

1- نظرية الحقوق والواجبات:

وهذه النظرية تقوم على أساس أنّ للأفراد حقوق يتمتعون بها، وهذه الحقوق نوعان: حقوق أخلاقية (uoral hight) وهي تلك الحقوق المضمونة لكل فرد بوصفه كائنا بشريا بغض النظر عن المجتمع الذي يوجد فيه، ومن أمثلة هذه الحقوق: حق العيش، حق الملكية..الخ، والحقوق القانونية وهي التي تمنح للفرد من خلال القانون مثل حق الفرد في الحصول على محام للدفاع عنه. ووفق هذه النظرية فإنّ واحدة من أكثر السمات الحرجة في الحقوق هي أنّها يجب أن توجد في علاقة تكاملية مع الواجبات، فحق العيش للفرد يوجد بالترابط مع حق الآخرين في العيش وحق الحرية يتكامل بالسماح للآخرين بممارسة حريتهم أيضا⁽¹⁾.

ما نلاحظه من نظرية الحقوق والواجبات أنّ الفرد يسعى لتحقيق منفعه من خلال منافع الآخرين ذلك أنّه لا يستطيع أن يحقق منفعه فقط بحيث أنّ النظرية تعتقد بوجود حقوق أساسية والتي تعتبرها أخلاقية، وهي دائما ما تكون مقرونة بواجبات أيضا، فالشخص لا بدّ من احترام حقوق الآخرين حتى تحفظ حقوقه.

كما سعت هذه النظرية إلى الإشارة إلى حقوق التي يجب مراعاتها والواجبات اللازمة، وكلها تهدف إلى ضبط سلوك العاملين.

2- نظرية الأنانية:

إنّ الأشخاص الذين يستندون في قراراتهم الأخلاقية على هذه النظرية يعتقدون بأنّ المصلحة الشخصية ينبغي أن تعظم ما دامت لا تلحق الضرر بالآخرين، وهذه النظرية مشتقة من المبادئ الرأسمالية التي عبر عنها أولا العالم الاقتصادي آدم سميث في كتابه ثروة الأمم⁽²⁾. وهي النظرية التي تجعل من الأنانية مقبولة أخلاقيا أو صحيحة إذا ما قادت إلى نهايات مقبولة أخلاقيا، ولذلك فهي تعتمد على هدف أخلاقي أعلى لفضل قد يصب في المصلحة المشتركة وبالتالي المنفعة العامة.

(1) - نجم عبود، نجم. أخلاقيات الإدارة في عالم متغيّر. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2006، ص 57.
(2) - العنري، سعد ونعمة نعم حسين. المنطق فلسفة السلوك الأخلاقي في منظمات الأعمال. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية،

كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العدد 54، المجلد 15، ص 12.

وهي بذلك تسعى إلى تحقيق الأشياء الإيجابية المرغوبة من قبل الشخص وتجنب السلبية المؤلمة⁽¹⁾. ما نستخلصه مما سبق أنّ نظرية الأنانية ركزت على المصلحة الشخصية للأفراد والتي تؤكد على ضرورة تحقيق هذه المصلحة بشتى الطرق ولو بطريقة لا أخلاقية شرط تفادي الأضرار بالآخرين وهي بذلك تسعى وراء مصلحتها الشخصية ولا يهتما مصلحة المؤسسة أو العاملين بها، وهناك بعض الأفراد الذين يطالبون بالعقاب على السلوكات اللاأخلاقية ذلك لأنّ المصلحة الشخصية تجبرهم على التعامل مع أشخاص مخادعين وكاذبين.

3- نظرية النسق التعاوني لشستر برنارد:

وقد اشتهر بنظريته عن النظم الاجتماعية حيث ركز على وصف المنظمة كونها نظاما اجتماعيا إلى جانب مراعاة دورها التقليدي بكونها نظاما إنتاجيا، لذلك دعى إلى مراعاة الحاجات الاقتصادية والاجتماعية للأفراد العاملين، وقد كان لشستر برنارد دور واضح في البحث عن كيفية تطوير التنسيق والتعاون بين الأفراد من خلال التنظيم الرسمي لتحقيق الأهداف بشكل حمائي⁽²⁾.

حيث توصل بأنّ الأفراد الذين يعملون معا في المنظمات الرسمية بغرض تحقيق غايات لا يتمكّنون من إنجازها على المستوى الفردي، كما أنّ هؤلاء يعملون على تحقيق أهداف المنظمة الرسمية، ويجب أيضا مساعدتهم على تحقيق أهدافهم الشخصية وإشباع حاجاتهم الضرورية، ولذلك يرى برنارد أنّ المنظمة هي نظام تعاوني من الأفراد تنطوي على ثلاثة عناصر أساسية وهي الاستعداد للتعاون، وجود هدف أو غرض عام مشترك والاتصال وغياب أي عنصر من هذه العناصر يمكن أن يؤدي إل عدم التكامل في المنظمة⁽³⁾.

ما نستنتجه من نظرية النسق التعاوني لشستر برنارد أنه تناول العديد من القضايا الأخلاقية ومنها التعاون الذي نرى أنّه يدعو إلى التعاون بين الأفراد من أجل تحقيق الأهداف المرجوة، كما أولى أهمية للتنظيم غير الرسمي الذي من شأنه أن يوطد العلاقات بين العمال وأنّه الطريقة الفعالة في تحقيق التعاون المطلوب لأجل تحقيق الأهداف.

كما ركّز برنارد على ضرورة الاهتمام بالمصلحة الشخصية لموازنة المصلحة المنظمة وأعطى أهمية للحوافز التي لها دور كبير في تحقيق أهداف المنظمة.

(1) www.syr.res.com?R47/Nouvenber 4.2017.06.20 PM

(2) - صلاح عبد القادر، النعيمي. الإدارة. الأردن: اليازوري، 2008، ص 75.

(3) - ثابت عبد الرحمان، إدريس. المدخل الحديث في الإدارة العامة. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2003، ص 522.

4- نظرية الإدارة بالأهداف:

ترتبط هذه النظرية أو الأسلوب في الإدارة "البيتر داركر" الذي أكد على أنّ المديرين يجب أن يركزوا على تحقيق الأهداف، ويبرز كافة الأنشطة من خلال مساهمتها في تحقيق الأهداف، فالعمل يجب أن لا يكون من أجل العمل نفسه بل ليوصل إلى غاية محددة، ومن هذا المنطلق فعلى المديرين من كافة المستويات الإدارية أن يحدّدوا الأهداف التي يسعون إلى تحقيقها بالاتفاق مع مرؤوسيه⁽¹⁾، ومن أهم مبادئ داركر لتطبيق هذا الأسلوب الإداري ما يلي:

- يتفق الرئيس والمرؤوسين على وضع الأهداف المراد تحقيقها من خلال فترة معينة يعقبها تقييم النتائج.

- أن يعمل المرؤوسين على التنسيق الدائم والاتصال بالرئيس لمشاورته أو إبلاغه بما تحقق والمشكلات التي تعترضه⁽²⁾.

- بعد انتهاء الفترة المحدد يجتمع الرئيس والمرؤوسين لتقييم ما تمّ إنجازه.

- تحديد الأهداف بالمشاركة بين الرئيس والمرؤوسين⁽³⁾.

من خلال ما جاء به بيتر داركر وأسلوب الإدارة الذي انتهجته نلاحظ أنه لم يتناول أخلاقيات العمل بصفة عامة، وإنما أشار إليها من خلال العلاقة التي تجمع بين الرئيس والمرؤوسين التي يجب أن تكون قائمة على الاتفاق والتعاون وكذلك حرصه على ضرورة تحقيق الأهداف المرادة بطريقة ترضي كل الأطراف وهو يؤكد على ضرورة التعاون، والتنسيق الدائم بين المرؤوسين والرؤساء لتحقيق الأهداف وضرورة الالتزام بها، وهو ما يدل على وجود أخلاقيات العمل المنظومة والمتمثلة في التعاون.

5- نظرية الإدارة العلمية:

فريدريك تايلور الذي أرسى قواعد الحركة العلمية، فهو الذي حدّد المبادئ التي يقوم عليها، وهو الذي أعلن الأهداف الحقيقية التي تسعى إليها وهي زيادة الإنتاجية وإحلال السلام والتفاهم محل الخصام والتطاحن بين الإدارة والعمال وإقناع الطرفين بأنّ الذي يحكم العلاقة بينهما مصالح مشتركة

(1) - القريوتي، محمد قاسم. مبادئ الإدارة (النظريات والعمليات والوظائف). ط3. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2006، ص 138.

(2) - عباس، علي. أساسيات علم الإدارة. ط1. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2004، ص 67.

(3) - موسى، خليل. الإدارة المعاهدة (المبادئ، الوظائف، الممارسة). لبنان: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، 2005، ص 36.

وليست مصالِح متضاربة⁽¹⁾، وقد قام فريدريك تايلور، ببلورة هذه الأفكار في كتابة مبادئ الإدارة العلمية وهذه المبادئ هي:

- يجب أن يختار الفرد بطريقة تناسب الوظيفة المصممة في البند.
- يجب أن يدرّب الفرد على أداء الوظيفة حتى تزيد مهاراته وإنتاجيته.
- يجب أن يتم تقسيم العمل في المنظمة بين الإدارة والعمال وتضطلع الإدارة بمهام تصميم الوظائف وتعيين الموظفين والأجور والإشراف، ويضطلع العمال بتنفيذ الوظائف والمهام الموكلة إليه.
- يجب دفع وتحسين العاملين على الأداء العمل، وذلك من خلال الخطوات التالية وهي الأجور والحوافز⁽²⁾.

نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور ورغم المبادئ التي جاءت بها إلا أنها لم تتناول أخلاقيات العمل بصريح العبارة، وإنما تناولتها ضمناً وذلك من خلال تأكيده على الحوافز المادية والأجور وكذلك مبدأ تقسيم العمل الذي يدلّ على أنّ هناك تنظيم وعدالة والأجور، وكذلك تبرز هذه الأخلاقيات من خلال اختياره للفرد المناسب في المكان المناسب، وهو بذلك يقوم على العدالة والإنصاف والتي تعتبر من أخلاقيات العمل.

6- نظرية العدالة:

وهي تنظر للسلوك الأخلاقي باعتباره ذلك السلوك الذي يكون عادل وغير متحيّز عند التعامل مع الأشخاص، وهذه النظرة التي جاء بها "ستاتي آدمز" تعتمد على مبدأ المساواة بين الجميع⁽³⁾. فهي تركز على إدراك الأفراد للإنصاف الذي يعاملون به عندما يقارنون بالآخرين ونظرية العدالة تقترح أنّ الناس يحفز للبحث عن العدالة الاجتماعية في المكافآت التي يتوقعونها من الأداء⁽⁴⁾. وأنّ الفرد يشعر بالعدالة من جرّاء مقارنة ما يحصل عليه وما يقدّمه وما يحصل عليه الآخرين من جرّاء ما يقدّمونه، وعلى ذلك لا بدّ على المديرين وعلى المنظمات أن تقدّم أنظمة حوافز عادلة، والعدالة تشير إلى ضرورة ربط الحوافز والعوائد التي يحصل عليها الأفراد بما يقدّمونه⁽⁵⁾.

(1) - محمد إسماعيل، بلال. مبادئ الإدارة بين النظرية والتطبيق. مصر: دار الجامعة الجديدة، 2004، ص 73.

(2) - أحمد، ماهر. الإدارة (المبادئ والمهارات). مصر: الدار الجامعية، 2004، ص 57.

(3) - زكريا مطلق، الدوري وأحمد علي صالح. إدارة التمكين واقتصاديات الثقة. الأردن: دار اليازوري، 2009، ص 253.

(4) - هيثم، العاني. الإدارة بالحوافز (التحفيز والمكافآت). ط1. عمان: دار كنوز المعرفة، ص 102.

(5) - محمد سعيد، سلطان. السلوك الإنساني في المنظمات (فهم إدارة الجانب الإنساني للعمل). مصر: دار الجامعة للنشر

والتوزيع، 2002، ص 179.

نظرية العدالة لستاتي أدمز لم تتناول الأخلاق في العمل بصفة صريحة، وإنما اكتفت بالتطرق إلى جزء من أخلاقيات العمل والمتمثل في تطبيق العدالة والإنصاف بين العمّال سواء من حيث المعاملة أو من حيث المكافآت والأجور.

مما سبق نلاحظ بأنّ النظريات المتعلقة بأخلاقيات العمل منها ما تناول الأخلاق بصفة مباشرة مثل نظرية الحقوق والواجبات التي ترى أنّ الفرد يتمتع بحقوق أساسية ملزمة ومرتبطة بواجبات معينة وبذلك فهو يتمتع بمجموعة من الحقوق والواجبات الملزمة، وكذلك نظرية الأناثية التي ترى بأنّ الأفراد يسعون نحو تحقيق أهدافهم وفقاً لمصالحهم الشخصية على حساب المصلحة العامة، وكذا تغليب السلوك الأناني إذا ما لم يمس الأفراد الآخرين بأي ضرر.

في حين توجد نظريات أخرى ورغم تناولها للأخلاقيات العمل لكن كانت بطريقة ضمنية وغير مصرح بها، كما جاء في نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور والذي ركّز بالدرجة الأولى على الأجور والحوافز واختيار العاملين وفق طريقة ممنهجة ووفق الجهد المبذول لكل طرف، كما ركّز على أداء العاملين في إطار التنظيم الرسمي، على غرار نظرية النسق التعاوني لثستر برنارد الذي دعى إلى لفت الانتباه إلى التنظيم غير الرسمي وما يقوم عليه في إطار التعاون وفتح قنوات الاتصال، وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة، وهو ما جاءت به نظرية الإدارة بالأهداف لبيتر داركر الذي ركز على ضرورة إشراك العمال في عملية تحديد ووضع أهداف المؤسسة والتوفيق بين أهداف المنظمة من جهة وأهداف الأفراد من جهة أخرى وهو الجانب الأخلاقي في هذه النظرية، كما سعت نظرية العدالة لستاتي أدمز على ضرورة الإنصاف بين العمال من خلال المكافآت والأجور والذي من خلاله يحقق رضا العمّال وهو لا بد منه وتعتبر العدالة أحد أهم صفات أخلاقيات العمل التي لا بدّ لها في المؤسسة.

المبحث الثاني: النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية:

1- نموذج sharnholser:

وهي نظرة رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية أساسها لا شيء سوى على الأرباح للمالكين ورأبها هذه النظرة للاقتصادي الأمريكي ميلتون فريدمان والذي يشير إلى أنّ ممارسة المسؤولية الاجتماعية تكون من خلال القرارات الموجهة لتحسين المردودية والربحية لفائدة المساهمين وأن مبدأ تعظيم قيمة المساهم هو الهدف الاجتماعي المناسب للمؤسسات لأنّه يعادل تعظيم الثروة الاجتماعية للمؤسسة⁽¹⁾.

(1) - فريد فهمي، زيارة. مدخل معاصر. الأردن: دار اليازوري العلمية، 2009، ص 288.

ويرى فريدمان أنّ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لا تمارس إلا من خلال القرارات الموجهة لتحسين المردودية الربحية لفائدة المساهمين، والذي أراد من خلاله هو جعل المسؤولية الاجتماعية وسيلة لتنظيم الاقتصاد⁽¹⁾.

نموذج sharholster الذي لم يولي أهمية بالدور الاجتماعي والبيئي للمنشأة بل أساسها هو أن تقوم ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال قرارات المساهمين، وقد أولى الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية من خلال أنّ المؤسسات أصبحت تولي الاهتمام أو تهدف إلى المحافظة على استمراريتها وتعظيم أرباحها دون الاهتمام والاكتراث لما تخلفه نحو المجتمعات، وعلى الرغم من أن نموذج فريدمان لم يتناول المسؤولية الاجتماعية ككل، فهو نادى بضرورة تعادل تعظيم الثروة الاجتماعية للمؤسسة وهي تحصر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق المكسب المادي، وذلك من خلال توظيف الموارد في النشاطات التي من شأنها زيادة الأرباح، وقد أغفل الجانب المعنوي والإنساني التي تلعبه المنشأة.

2- نظرية الشرعية:

تشير نظرية الشرعية إلى أنّ المؤسسات قد تحاول إضفاء الشرعية لتشريع نشاطاتها بنشر تقارير المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، من أجل الحصول على موافقة ومساندة هذا المجتمع في دعم استمرار وجودها، وبالتالي تعتبر المسؤولية الاجتماعية رخصة للعمل.

وتعتبر هذه النظرية أنّ إعداد تقارير المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هو عقد اجتماعي بين المؤسسة والمجتمع الذي تعمل فيه، يزودها بالشرعية القانونية لامتلاك واستعمال المصادر الطبيعية وإمكانية استئجار المستخدمين، وتلك العلاقة يمكن أن تكون صريحة أو ضمنه مع المجتمع⁽²⁾.

ما يلاحظ أنّ نظرية الشرعية قد تناولت المسؤولية الاجتماعية من خلال بعدها القانوني والاقتصادي ومحاولة توضيح العلاقة التعاقدية بين المجتمع والمؤسسة التي تقوم بعدة وظائف منها الإنتاج والتوزيع، والذي يكون بطريقة عادلة في المجتمع والذي يمثل قاعدة تستند إليها المؤسسة والذي يمثل جوهر استمرارها ووجودها.

(1) - بقدر، عائشة وأبكار آمال. "مداخلة في المسؤولية الاجتماعية بين الإلزام والالتزام". معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الملتقى الدولي الثالث، جامعة بشار فريد فهمي، زيارة. مدخل معاصر. الأردن: دار اليازوري العلمية، 2009، ص 288.

(2) - محمد حامد، نوفان. "القياس المحاسبي لتكاليف أنشطة المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها في القوائم المالية". أطروحة دكتوراه في المحاسبة. كلية الاقتصاد جامعة دمشق، سنة 2010، ص 28.

3- نظرية أصحاب المصالح:

إنّ وضع قياسات ومعايير للمسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي يتطلب معرفة توجهات أصحاب المصالح، بغرض تبني الأعمال والمبادرات الممكنة والمقاسة اتجاه كل فئة من فئات أصحاب المصالح هذه، وبما أنّ الأعمال تجد نفسها مقابل فئات متزايدة باستمرار بسبب التطور الحاصل على الصعيد الاجتماعي والسياسي والتكنولوجي وتطور مؤسسات المجتمع المدني فإنّ أخذ مصالح هذه الفئات بشكل متوازن يرضي الجميع⁽¹⁾.

وإنّ أهمية هذا الاتجاه تكمن في السعي نحو الأخذ بالاعتبار مصالح الأطراف بما يحقق التوازن في المسؤولية الملقاة على عاتق هذه الشركات، وأنّ على المديرين القيام بذلك من خلال التأثير بكل هذه الأطراف⁽²⁾، وما يعقّد الأمر أمام منظمات الأعمال بشأن دورها الاجتماعي المقبول من قبل هذه الفئات هو:

- تزايد أعداد هذه الفئات ذات المصلحة باستمرار بسبب تطور الحياة بشكل عام.
- تزايد قبول المجتمع لفئات متجددة تمثل مؤسسات المجتمع المدني المختلفة.
- كثرة الحاجات والطلبات الاجتماعية لهذه الفئات ذات المصلحة بحيث نجد منظمة الأعمال نفسها غير قادرة على الوفاء بالالتزامات جميعها⁽³⁾.

ومما سبق يمكن استخلاص أنّ إدوارد فريدمان صاحب نظرية أصحاب المصالح، يعرف صاحب المصلحة بأنّه على كل فرد أو مجموعة من الأفراد بإمكانهم التأثير والتأثر بإنجاز المنظمة لأهدافها وتعتبر أنّ المنظمة أو المؤسسة تمثل جزء من المجتمع، وهذه النظرية تقسم أصحاب المصلحة إلى نوعين هم أصحاب المصلحة الأساسيين وأصحاب المصلحة الثانويين، كما أنّ هذه النظرية تسعى إلى ضمان استمرار المنظمة من جهة ومدى استجابتها لدور الاجتماعي من جهة أخرى.

4- نظرية الوكالة:

تشكل نظرية الوكالة في الوقت الراهن إطاراً للتحليل يهيمن على دراسة أشكال التنظيم الاقتصادي، لاسيّما المنشآت وتنطلق في مسارات تقرّبها من حقوق الملكية وتعنى عقد يقوم بمقتضاه شخص أو

(1) - طاهر محسن، منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري. المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع). ط1. الأردن: دار وائل للنشر، 2005، ص 80.

(2) - نجم عبود، نجم. أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال. ط1. عمان: الوراق للنشر والتوزيع، 2006، ص 199.

(3) - طاهر محسن، منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص 81.

عدّة أشخاص، ويسمى الموكل بتكليف شخص آخر وهو الوكيل، لتنفيذ باسمه مهمة معينة وتستوجب تفويض سلطة القرار للوكيل.

وما يلاحظ أنّ المشكلات التي تعالجها نظرية الوكالة لا تظهر إلا في حالتين:
-تطابق مصالح الطرفين، وعدم إكتمال المعلومات بخصوص سلوكيات الأعوان أو عدم تماثلها بين الطرفين⁽¹⁾.

ولكي يتحقق المالكون من أنّ الإدارة تعمل لخدمة مصالحهم فإنّ عليهم أن يتكبدوا في سبيل ذلك بعض التكاليف التي يطلق عليها تكلفة الوكالة لحقوق الملكية⁽²⁾.

لذلك فإنّ نظرية الوكالة لازالت تتبنى الفرضيات النمطية للعقلانية بافتراضها أنّ كل طرف يبحث عن تنظيم منفعتيه، وأنّها تستبق عقولنا الآثار التي تنشأ عن علاقة الوكالة حول نتائجها المستقبلية ومن المستبعد أن تتطابق مصالح الوكيل مع الموكل لذلك يتعيّن على الموكل أن يعمل على الحدّ من عدم التطابق بين المصالح بتطبيق نظام تحفيزي من شأنه توفير المتابعة للتحكم في السلوكيات المضللة للوكيل⁽³⁾.

ما نستخلصه من نظرية الوكالة أنّها نظرت للمسؤولية الاجتماعية من جانب واحد وذلك من اتجاه الموكليين، حيث عالجت آثار ونتائج هذه المسؤولية اتجاه ما تقوم به وذلك من خلال دراسة السلوكيات الممكنة والعمل على احتواء العلاقة التي تربط بين الموكل والوكيل وبما نتج عنها.

مما سبق نلاحظ أنّ النظريات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية منها ما تناول المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين واتجاه المجتمع بطريقة مباشرة، ومنها ما أشار إليها أو تناول جانب من جوانبها المختلفة فنظرية أو نموذج shalholder، الذي كان رافضا لفكرة المسؤولية الاجتماعية المطلقة وركّز على المسؤولية الاجتماعية التي تؤدي إلى تحقيق مكسب مادي قائم على الربحية والمردودية، غافلا في ذلك جملة التطورات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية التي كان لها دورا بارزا في إعادة النظر في تعريف المسؤولية الاجتماعية وضرورة الاهتمام بكل جوانبها وهو ما ذهبت إليه النظرية الشرعية من خلال محاولاتها لإضفاء الشرعية على نشاطاتها المختلفة، وذلك من أجل الحصول على مساندة وموافقة المجتمع في دعمها واستمرار وجودها خاصة وأنّ المؤسسات لها دورين أساسيين وهما الإنتاج

(1) - عبد الحميد، بن الشيخ الحسين. تحليل المنظمات. الجزائر: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، 2008، ص 17.

(2) - رعد، حسن الصرن. نظرية الإدارة والأعمال. سوريا: دار الرضا، 2014، ص 598.

(3) - عبد الحميد، بن الشيخ الحسين. مرجع سابق، ص 18.

والتوزيع والذي لا يتم إلا من خلال وجود علاقة بين المجتمع والمؤسسات، ويمكن أن تكون ضمنية أو صريحة وللبحث عن هذه العلاقة وتوضيحها سعت نظرية أصحاب المصالح لإدوارد فريدمان إلى وضع قياسات ومعايير للمسؤولية الاجتماعية والذي يستدعي ويتطلب معرفة توجهات أصحاب المصالح، خاصة بعد التطور الحاصل على الصعيد السياسي والاجتماعي وتطور مؤسسات المجتمع المدني، وهو ما أدى إلى ضرورة خلق توازن بين المسؤولية الملقاة على عاتق الشركات اتجاه عمالهم ومجتمعاتهم.

كما سعت نظرية الوكالة والتي تقوم بموجب عقد بين طرفين والتي تستدعي ضرورة تفويض السلطة والصلاحيات، وهو ما يعين على الموكل أن يعمل على الحد من عدم التطابق بين مصالح الموكل والوكيل من جهة وآثارها على المجتمع من جهة أخرى.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

إنّ الدراسات السابقة هي التي تمكن الباحث من تأطير موضوع بحثه، إذ أنه يستطيع بفضل الاطلاع على تلك الدراسات والتراث النظري الذي له صلة بمضمون بحثه من الناحية المنهجية والمعرفية، إضافة إلى إمكانية تحديد أبعاد الدراسة.

حيث أن هذه الدراسات تساعده في معرفة كيفية بناء وكتابة البحث العلمي من خلال الاستفادة من تجارب الآخرين، ومن خلال هذا المبحث سنقوم بعرض أهم الدراسات المشابهة لدراسة الحالية، وذلك من خلال تصنيفها إلى دراسات أجنبية، عربية وجزائرية.

أولاً- الدراسات الأجنبية:

-الدراسة الأولى: بعنوان « La responsabilité sociale des enterpriss des conditons de Travail» :

هدف هذا التقرير إلى التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية وظروف العمل في البلدان الأوروبية ولقد تم اختيار كل من ألمانيا والمملكة، المجر وفرنسا كعينة وهي عينة قصدية بالاعتماد على المنهج الوصفي.

وقد توصل هذا التقرير إلى نتائج عدة أهمها:

- وجود اختلافات جوهرية في ممارسة المسؤولية الاجتماعية بين البلدان الأوروبية، بحيث تعتبر المسؤولية الاجتماعية في المجر في المرتبة الأولى قبل كل شيء وخاصة عندما كانت تطبق النظام الاشتراكي، وبالرغم من انتقالها إلى النظام الرأسمالي إلا أنها استمرت في لعب الدور.

- أما في المملكة المتحدة نجد هناك معايير تنظيمية للحوار بين الإدارة والموظفين تسعى من خلالها إلى وجود حوار صادق بين الطرفين.

- بينما في ألمانيا فالمسؤولية الاجتماعية بين الإدارة والموظفين هي راسخة وتقوم على تقليد قديم وله جذور عميقة في المجتمع الألماني.

وفي فرنسا نجد أنّ الحكومة سنّت مجموعة القوانين ولوائح تنظيمية لتنظيم العلاقة بين الإدارة والموظفين وألّزمت المؤسسات بإعداد التقارير البيئية والاجتماعية⁽¹⁾.

التعقيب على الدراسة:

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في النقاط التالية أولاً في متغير المسؤولية الاجتماعية إضافة إلى التشابه من حيث الهدف في التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية، إضافة إلى التشابه من حيث المنهج حيث أنّ كلتا الدّراستين اعتمدت على المنهج الوصفي.

ورغم التشابه الموجود بينهما إلا أنّه هناك اختلاف بينهما والمتمثل في جملة من النقاط وهي عنوان الدراسة حيث أنّ الدراسة السابقة تحت عنوان المسؤولية الاجتماعية لشركات وظروف العمل أمّا الدّراسة الحالية فتحمل عنوان أخلاقيات العمل وأهميتها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية، إضافة إلى اختلاف من حيث عينة ومجتمع الدراسة، حيث أنّ الدراسة الأولى واعتمدت في مجتمع دراستها على البلدان الأوروبية، واعتمدت في ذلك على عينة قصدية باعتبارها دول معينة، أمّا الدّراسة الحالية فقد كان مجتمع الدّراسة متمثل في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالولاية، وقد اعتمدنا في ذلك على العينة الطبقية.

وتوجد نقاط استفادة من هذه الدراسة على الرغم من الاختلاف الموجود بينهما، حيث استفدنا من منهج الدراسة، وكذلك اعتبرناها كإطار نظري ومعرفي يساعد على فهم المسؤولية الاجتماعية وطريقة تحليل الموضوع من وجهة نظر سوسيولوجية.

-الدراسة الثانية: «L'éthique des affaires face à la corruption dans les entreprise algeriane»

هدفت هذه الدّراسة إلى توضيح إمكانيات أخلاقيات الأعمال في مواجهة الفساد الإداري في النظام الجزائري سواء على الصعيد السياسي أو الاقتصادي أو في مجال الإدارة، لإبراز أهمية ودور

⁽¹⁾ -Jean -bierre segal ,André, sobczak et Cland - Emmanuel, triomphe, la responsabilité social des entrpris et les condition de travail". 2003. تقرير حول المسؤولية الاجتماعية لشركات وظروف العمل فيها،

الأخلاقيات في تعزيز الأصول والمعتقدات الدينية بمختلف أنواعها، بحيث استخدام الباحث للمنهج الوصفي لتوضيح الجوانب النظرية للموضوع.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها:

- أن أخلاقيات الأعمال جاءت لإنهاء ووضع الحد لهذه الانتهاكات التي تحصل داخل المؤسسات والشركات الكبرى.

- كما ينبغي عدم الخلط في المؤسسة بين المعايير الأخلاقية، وسلوك المديرين والموظفين الذي يعكس بصورة حقيقية سلوكيات العمال في نشاطاتهم العملية المختلفة⁽¹⁾.

التعقيب على الدراسة:

إنّ هذه الدراسة تتشابه مع الدراسة الحالية في نقطتين أساسيتين هما متغير أخلاقيات العمل أو الأعمال ومن حيث استخدام المنهج الوصفي كذلك.

ورغم التشابه الموجود بينهما إلا أنّ هناك نقاط اختلاف بينهما والمتمثلة في أنّ الدراسة السابقة درست أخلاقيات الأعمال في مواجهة الفساد في النظام الجزائري، أما الدراسة الحالية، فقد ربطت بين متغير أخلاقيات العمل وأهميته في تعزيز المسؤولية الاجتماعية.

وقد استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة من حيث النتائج والمنهج ومن حيث الاستعانة بها في التراث النظري للموضوع، حيث استطعنا من خلال هذه الدراسة مدى أهمية أخلاقيات العمل في الحد من الفساد والظواهر السلبية في المجتمع الجزائري بصفة عامة.

ثانياً - الدراسات العربية:

- الدراسة الأولى بعنوان: " التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة".⁽²⁾

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة بمؤسسات التربية الخاصة بمحافظات غزة، كما هدفت إلى التعرف على مستوى تلك المتغيرات ومدى علاقة التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية بمرونة الأنا، وقد اعتمدت

⁽¹⁾-Ronuina, abdessami et Meryeim himeur , l'éthique des affaires face à la corruption dans les entreprises algériennes "séminaire national troisième de gestion ressource humaine (diversité, éthique, droiture)regard de exencant gestion ressource dans 25-26/02/2014, p 16.

⁽²⁾- سامي، خليل فحجان. "التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة". رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية بغزة ، 2010.

هذه الدراسات في تحديد المشكلة على عدّة تساؤلات نذكر منها ما يلي:

- ما مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى معلمي التربية؟.
- هل توجد علاقة بين مستوى مرونة الأنا ومستوى المسؤولية الاجتماعية لدى معلمي التربية الخاصة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المسؤولية الاجتماعية تعزى بمتغير (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات، الخبرة نوع الإعاقة التي تعمل معها، فئة المعلم، الدخل الشهري)؟

وللإجابة على هذه التساؤلات المختارة اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي في ظل العينة المختارة وهي عينة قصدية، بحيث على عينة من معلمي التربية الخاصة في مؤسسات التربية الخاصة العاملة بقطاع غزة، واعتمد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

أنّ معامل الارتباط برسون بين مرونة الأنا والمسؤولية الاجتماعية 0.801 وهو معامل ارتباط إيجابي قوي مما يعني أن العلاقة الطردية قوية أي كلما زادت مرونة الأنا وزيادة المسؤولية الاجتماعية والعكس صحيح.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المسؤولية الاجتماعية وضغوط العمل (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلم، سنوات الخبرة، نوع الإعاقة التي يعمل معها فئة المعلم، الدخل الشهري).

التعقيب على الدراسة:

إنّ اختيارنا لهذه الدراسة لأنها تتشابه إلى حد ما مع الدراسة الحالية، وذلك لأنّ كلتا الدّراستين تبحثان في متغير واحد وهو المسؤولية الاجتماعية، كما أنّ كلتا الدّراستين اعتمدا على المنهج الوصفي التحليلي وأداة جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان.

ورغم هذا التشابه إلاّ أنّه يوجد اختلافات بين الدّراستين من حيث أنّ الدراسة السابقة ركزت على علاقة المسؤولية الاجتماعية مرونة الأنا بين معلمي التربية الخاصة بمؤسسات التربية الخاصة، غير أنّ الدّراسة الحالية ركزت على مدى أهمية أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية.

وتم الاستفادة من هذه الدراسة في طريقة التحليل والربط بين الأنا وخاصة في معرفة المنهج المناسب لمثل هذه الدّراسات.

- الدراسة الثانية بعنوان: " أثر أخلاقيات الأعمال المنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان".⁽¹⁾

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان.

وقد تم تحديد مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

- ما مدى تأثير أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي لرجال البيع؟
- ما مدى تأثير أخلاقيات الأعمال للمنظمة على أداء رجال البيع؟
- ما مدى تأثير السلوك الأخلاقي لرجال البيع على أدائهم؟
- إلى أي مدى تؤثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على أداء رجال البيع من خلال السلوك الأخلاقي لرجال البيع كمتغير وسيط؟

وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي اتبعت المنهج الوصفي التحليلي وذلك بالاعتماد على عينة قصدية شملت كل مندوبي المبيعات لمصانع الأدوية، ومندوبي المبيعات ورجال الأعمال من المداخر التي تتولى الاستيراد والتوزيع المحلي إضافة إلى البائعين في الصيدلات داخل وخارج المستشفيات في مدينة عمان، وذلك بالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها:

- أن مستوى أخلاقيات الأعمال لمنظمات بيع المنتجات الصيدلانية في عمان مرتفع.
- أن مستوى السلوك الأخلاقي لرجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان مرتفع.
- أن مستوى أداء رجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان مرتفع نسبياً كونه أقرب إلى الحد الأدنى لمستوى الأهمية مرتفع وفق مقياسي ليكرث الخماسي.
- وجود أثر سلبي مباشر ذي دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال المنظمة على السلوك الأخلاقي لرجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان.
- وجود أثر مباشر ذي دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال المنظمة على أداء رجال لبيع المنتجات الصيدلانية في عمان.

(1)- رغبة، عابد عطا الله المرابيات. " أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان". رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.

- وجود أثر غير مباشر ذي دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال للمنظمة على أداء رجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان ومن خلال المتغير الوسيط، السلوك الأخلاقي لرجال البيع.
التعقيب على الدراسة:

إنّ اختيارنا لهذه الدراسة يتوقف على أنّها تتشابه مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل المتمثل في أخلاقيات الأعمال، إضافة إلى المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك من حيث أداة جمع البيانات والمتمثلة في الاستبيان.

وعلى الرغم من نقاط التشابه بينهما إلا أنه هناك اختلاف من حيث أنّ الدّراسة السابقة اعتمدت على متغير وسيط هو السلوك الأخلاقي ومتغير تابع هو الأداء أما الدراسة الحالية فقد اعتمدنا على متغيرين فقط هما أخلاقيات العمل متغير مستقل والمسؤولية الاجتماعية متغير تابع إضافة إلى الاختلاف من حيث العينة فالدراسة الأولى اعتمدت على عينة قصدية، أما الدّراسة الثانية أي الحالية فاعتمدنا على عينة طبقية وجوهر الاختلاف يكمن في أنّ هذه الدراسة السابقة من وجهة نظر اقتصادية حيث ركزت على أداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية، أما الدراسة الحالية فهي من وجهة سوسولوجية.

ولقد استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة من حيث طريقة التحليل والبناء وخاصة في اختبار المنهج والعينة والأداة المناسبة.

- الدراسة الثالثة بعنوان: "دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الأطباء أعضاء الهيئة التدريسية".⁽¹⁾

هدفت هذه الدّراسة إلى التعرف على دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع المحلي في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

وقد اعتمد في هذه الدراسة على سؤال عام هو: ما دور جامعة الأقصى في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

وقد اتبع المنهج الوصفي إلى جانب استخدام التحليل من خلال عينة عشوائية مختارة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأقصى الحكومية، وذلك بالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات واعتماده برامج إحصائية في العلوم الاجتماعية هي "spss".

(1)- إسلام، عصام هلولو. "دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية". رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، 2013.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لا يرتقي لمعدّل أكثر من (60%).
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية في دور الجامعة في خدمة المجتمع والمسؤولية اتجاه العاملين واتجاه الطلبة عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$).
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، والعمر، وسنوات الخدمة، مكان العمل).

التعقيب على الدراسة:

إنّ هذه الدراسة جد مهمة لدراسة الحالية لأنّ كلاهما يدرسان المسؤولية الاجتماعية حيث يتشابهان، كذلك من حيث اعتمادهما على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام كلاهما لاستبيان كأداة لجمع البيانات.

وبالرغم من التشابه الموجود بينهما إلا أنّهما يختلفان في النقاط التالية:

- الدراسة الأولى ربطت المسؤولية الاجتماعية للجامعات في خدمة المجتمع من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، أما الدراسة الحالية فقط ربطت أخلاقيات العمل بالمسؤولية الاجتماعية لمؤسسة الاستشفائية.

وتم الاستفادة من هذه الدراسة الحالية في المنهج وفي كيفية التحليل واستخدام العينة المناسبة لدراسة التي تتوافق مع مجتمع الدراسة الذي قمنا باختياره.

- الدراسة الرابعة بعنوان: "دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية"⁽¹⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي نموذجاً) والتعرف على مدى ممارسة أصحاب المواقع الاستشفائية لأخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة

(1) - أسامة، خليل الزيناتي. "دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية". رسالة ماجستير في القيادة والإدارة. جامعة الأقصى، 2014.

والوقوف على المعوقات التي تحول دون ذلك، ولكي يتحقق الهدف انطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي مفاده:

- ما دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة؟ ويتفرع عن هذا السؤال أسئلة فرعية هي كالتالي:
 - ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟
 - ما واقع المسؤولية الاجتماعية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع شفاء الطبي بغزة؟
- ومن أجل الإجابة على هذه التساؤلات قام الباحث بدراسة ميدانية استخدم فيها المنهج الوصفي التحليلي وتم الاعتماد في مجتمع الدراسة من أصحاب المواقع الإشرافية (رئيس الشعبة، رئيس القسم مشرف تمريض، نائب مدير الدائرة، مدير دائرة، مدير عام) في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة، عن طريق استخدام عدد 180 استبانة على عينة الدراسة.
- وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج عدّة أهمها:
- حظي بعد أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا على المرتبة الأولى، تلي ذلك أخلاقيات المهنة نحو الزملاء، وجاءت أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي في المرتبة الثالثة، ثم أخلاقيات المهنة نحو العاملين في المرتبة الرابعة.
 - جاء بعد واقع المسؤولية الدينية والأخلاقية في المرتبة الأولى من بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وجاء واقع المسؤولية الجماعية في المرتبة الثانية، تلي ذلك واقع المسؤولية الوطنية في المرتبة الثالثة وجاء واقع المسؤولية الاجتماعية الذاتية في المرتبة الرابعة.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بغزة لمتغيرات (الجنس العمر، المؤهل العلمي)، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.
 - توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ممارسة أخلاقيات المهنة بأبعادها وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في مجتمع الشفاء الطبي بقطاع غزة.
- التعقيب على الدراسة:**

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل بحيث أنّ هذه الدراسة التي بين أيدينا درست أخلاقيات المهنة وهي جزء من أخلاقيات العمل، إضافة إلى تطابقها مع المتغير التابع وهو المسؤولية الاجتماعية، وكذلك في المنهج الوصفي وأداة الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

وبالرغم من التشابه الكبير بينهما إلا أنهما يختلفان من حيث العينة فالدراسة السابقة اعتمدت على عينة قصدية، أما الدراسة الحالية فاعتمدت على عينة طبقية.

غير أنهما يختلفان من حيث زمن الدراسة ومكانها وتتم الاستفادة من هذه الدراسة من حيث طريقة التحليل وأداة جمع البيانات ومجتمع الدراسة المناسب.

ثالثا - الدراسات الجزائرية:

- الدراسة الأولى بعنوان: "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية"⁽¹⁾.

هدفت الدراسة إلى توضيح كيف يمكن للمؤسسة أن تكون مسؤولة اجتماعيا عن مواردها البشرية وقد اعتمدت في تحديد مشكلة الدراسة على تساؤل رئيسي هو:

- كيف يمكن للمؤسسة أن تكون مسؤولة اجتماعيا عن مواردها البشرية؟

ويتفرع هذا التساؤل إلى تساؤلات فرعية وهي كالتالي:

- ماذا نعني بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة؟

- فيما تتمثل المسؤولية الاجتماعية في إطار مواردها البشرية؟

- هل تلتزم المؤسسات الجزائرية الخاصة بمسؤولياتها الاجتماعية اتجاه مواردها البشرية؟

ومن أجل الإجابة على هذه التساؤلات اعتمدت هذه الدراسة على منهجين الأول المنهج الوصفي

والثاني تطبيقي (دراسة حالة) وذلك بالاعتماد على عينة طبقية من مجتمع البحث "مؤسسة شي علي

للأنابيب" (رؤساء ومرؤوسين) وتم إخضاع أعضاء العينة إلى استبيان كوسيلة لجمع البيانات.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك تعريف عدة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، قد تختلف في التعبيرات لكنها تتقارب في المضمون.

- نال مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اهتمام المؤسسات المعاصرة وقامت العديد من الوكالات الدولية بدورها في نشر هذا المفهوم.

- تبني المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية تحقق فوائد عديدة للمجتمع لتقديم السلع الصحية والمحافظة على البيئة، زيادة ولاء العاملين، وللمؤسسة أيضا من خلال خلق العلاقات الجيدة مع المساهمين المستهلكين العمال.. الخ.

(1) - نوال، ضيافي. "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية". رسالة ماجستير. جامعة أبو بكر بلقايد. تلمسان. الجزائر،

- المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية أن تحظى بالقدر الكافي من الاهتمام وضرورة الإفصاح عن الأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة كصحة العاملين، تلوث البيئة..الخ.

- الاهتمام الواسع الذي توليه المؤسسات الجزائرية الخاصة للمسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها.

التعقيب على الدراسة:

هذه الدراسة تتشابه مع الدراسة الحالية من حيث أنها تبحث عن الكيفية التي بها تكون المؤسسة مسؤولة اجتماعيا من خلال الاعتماد على منهج أول هو المنهج الوصفي بالإضافة إلى اعتماد عينة طبقية واستمارة استبيان كوسيلة لجمع البيانات.

أما بالنسبة لنقاط الاختلاف فهذه الدراسة تختلف مع الدراسة الحالية من حيث أنها درست المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل على خلاف الدراسة الحالية التي اعتمدها كمتغير تابع، إضافة إلى اعتمادها على منهجين الأول مطابق للدراسة الحالية والثاني مغاير وهو دراسة الحالة، إضافة إلى أن الدراسة الأولى كانت بمؤسسة إنتاجية أما الدراسة الحالية فكانت بمؤسسة خدماتية(عمومية).

وعلى الرغم من وجود نقاط اختلاف بين الدراسة الحالية والسابقة، إلا أن الدراسة الحالية قد حققت استفادة من الدراسة السابقة من حيث المنهج، المتبع والعينة المختارة إضافة إلى الاستفادة من نتائج الدراسة.

-الدراسة الثانية بعنوان: " دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين".⁽¹⁾

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المفهوم الشامل لأخلاقيات الأعمال ونوعية إدارات منظمات الأعمال بأهمية تبني المزيد من المبادرات الأخلاقية إضافة إلى التعرف على واقع أخلاقيات الأعمال في المنظمات، ومدى إدراكها لأهمية تبني المزيد من المبادرات الأخلاقية، ولتحقيق الأهداف تم الإنطلاق من تساؤل رئيسي مفاده:

- ما دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين لدى منظمات الأعمال بشكل عام ولدى البنوك التجارية الجزائرية بشكل خاص؟

ويتفرع عن هذا السؤال تساؤلات فرعية أخرى هي كالتالي:

- ما مدى تبني أخلاقيات الأعمال من قبل المنظمات؟

- ما مدى التزام العاملين في البنوك التجارية الجزائرية بأخلاقيات الأعمال؟

(1)- أمينة، بودراع. " أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين". شهادة ماجستير في إدارة الأعمال جامعة المسيلة. الجزائر،

- هل هناك علاقة بين كل من أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في البنوك الجزائرية؟
ونجد أنّ هذه الدراسة اعتمدت في الإجابة على هذه التساؤلات المنهج الوصفي الذي اعتمد في تطبيقه على دراسة الحالة بحيث نجد أن مجتمع البحث قد اشتمل على مجموعة من البنوك العامة والخاصة، حيث كانت العينة عشوائية لأنها أخذت مجموعة عينات من مختلف البنوك الجزائرية واعتمدت في جمع البيانات على الاستبيان.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- هناك تفاوت في تبني أخلاقيات الأعمال لدى المنظمات.
- هناك التزام ملحوظ للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية بأخلاقيات الأعمال.
- هناك علاقة إيجابية بين التزام وأخلاقيات الأعمال لدى العاملين في البنوك الجزائرية.

التعقيب على الدراسة:

إنّ اختيارنا لهذه الدراسة يتوقف على أنّها تتشابه مع الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل أخلاقيات الأعمال وتساؤلها عن مدى تبني المنظمة لهذه الأخلاقيات الذي يعتبر كهدف في الدراسة الحالية، إضافة إلى أنّها يتقاطعان من حيث المنهج الوصفي وأداة جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان.

وعلى الرغم من نقاط التشابه بينهما إلا أنّ هناك اختلاف من حيث أنّ الدراسة الأولى ربطت أخلاقيات الأعمال بأداء العاملين، أما الدراسة الحالية فقد ربطتها بالمسؤولية الاجتماعية، بالإضافة إلى الاختلاف من حيث مجتمع الدراسة والعينة المعتمدة، فالأولى اعتمدت على مجموع البنوك الجزائرية من خلال عينة عشوائية، والثانية اعتمدت على مؤسسة استشفائية من خلال عينة طبقية.

ولقد استفادة الدراسة الحالية من هذه الدراسة من حيث طريقة التحليل والبناء وتبنيها كإطار نظري، إضافة إلى الاستفادة منها في اختيار المنهج والأداة المناسبة لدراسة.

- الدراسة الثالثة بعنوان: "أخلاقيات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي لدى العامل الجزائري".⁽¹⁾

وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أخلاقيات العمل التي يتحلّى بها العامل الجزائري داخل المؤسسة، وتأثيرها على العامل، وكيف ينعكس ذلك على أدائه، وعلى سلوكه.
وقد اعتمد في تحديد المشكلة على التساؤل الرئيسي التالي:

(1) - محمود، شيخاوي. "أخلاقيات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي لدى العامل الجزائري". مذكرة ماجستير. علم اجتماع التنظيم والعمل بجامعة أدر . الجزائر، 2014.

- هل لأخلاقيات العمل تأثير على السلوك التنظيمي لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية؟
وقد تفرع هذا السؤال إلى أسئلة فرعية هي كالتالي:
 - هل لأخلاقيات العمل تأثير على السلوك التنظيمي للعامل في المؤسسة الجزائرية؟
 - هل وجود نظام أخلاقي في العمل له تأثير على السلوك التنظيمي للعامل في المؤسسة الجزائرية؟
 - هل للعامل بمؤسسة سونلغاز بأدرار يلتزم بقواعد وأخلاقيات العمل؟
- ومن أجل الإيجابية على هذه التساؤلات أجرى الباحث دراسة ميدانية استخدم فيها المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات الكيفية والكمية المتعلقة بالظاهرة من خلال الاعتماد على مجتمع الدراسة المكوّن من أعمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار، وذلك بالاعتماد على العينة الحصصية نظراً لتشتت الكبر لفئات العمال، والاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات.
- وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:
- لأخلاقيات العمل أثر واضح وكبير على السلوك العملي والتنظيمي.
 - للقيم البيئية للعامل سواء الاجتماعية أو التنظيمية تأثير على سلوكه التنظيمي.
 - التزام عمال سونلغاز أدرار بقواعد وأخلاقيات العمل بشكل نسبي، وذلك لنقص المعايير الأخلاقية المحيطة بالعمل.

التعقيب على الدراسة:

هذه الدراسة تتشابه مع الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل وهو أخلاقيات الأعمال، إضافة إلى أنّها تتقاطع مع الدراسة الحالية في اعتماد المنهج الوصفي والاستبيان كأداة لجمع البيانات. وبالرغم من التشابه الكبير بينهما إلا أنّها هناك نقاط اختلاف هي أنّ الدراسة السابقة ربطت بين أخلاقيات العمل بالسلوك التنظيمي، أما الدراسة الحالية فقد ربطتها بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة إضافة إلى اختلاف مجتمع الدراسة والعينة بحيث أنّ الدراسة الأولى اعتمدت على مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز وذلك بالاعتماد على العينة الحصصية، أمّا الدراسة الحالية فاعتمدت على مؤسسة استشفائية كمجتمع الدراسة واعتمدنا في ذلك عينة طبقية.

تمّ الاستفادة من هذه الدراسة من حيث طريقة التحليل والبناء وخاصة في اختبار المنهج والأداء المناسبة لجمع البيانات، إضافة إلى اعتبارها إطار نظري يثري البحث.

-الدراسة الرابعة بعنوان: "تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية".⁽¹⁾ هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى استجابة منظمات الأعمال الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية وتقييمها، بحيث اعتمدت الباحثة في تحديد مشكلة الدراسة على تساؤل رئيسي: ما تقييم ممارسة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لبرامج المسؤولية الاجتماعية؟ إضافة إلى تساؤلات فرعية هي:

- ما هي طبيعة فلسفة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة؟
- ما هو تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة (الموردون المساهمين العاملون، العملاء، المجتمع، البيئة) في المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة؟
- ما هو ترتيب أصحاب المصلحة بحيث درجة اهتمام المؤسسة بالوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاههم؟

- ما هي طبيعية برامج المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها المؤسسات المختارة في الدراسة؟
- هل هناك أثر لكل من العمر والملكية والنشاط وحجم المؤسسة على ممارسة المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات المختارة في الدراسة؟
- ما هي العراقيل التي تحول دون ممارسة المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة لمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة؟

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي في ظل العينة العشوائية في اختيار المؤسسات بحيث كان مجتمع الدراسة "المؤسسات الاقتصادية الوطنية في ولايات الغرب الجزائري" وذلك بالاعتماد في جمع بيانات عينة الدراسة من مديري المنظمات المبحوثة أو نواب المديرين أو الإطارات على استمارة الاستبيان.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدّة نتائج أهمها:

- تعريف المسؤولية الاجتماعية بأنها مفهوم تقوم منظمات الأعمال بمقتضاه يتضمن اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالها على النحو التطوعي .
- مبادئ المسؤولية الاجتماعية متأصلة في الإسلام من خلال آيات القرآنية وأحاديث شريفة وقواعد فقهية، وليست مستحدثة، كما في الأنظمة الوضعية.

(1) - وهبية، مقدم. "تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية". أطروحة دكتوراه. جامعة الجزائر،

- تشمل برامج المسؤولية الاجتماعية ثلاثة أبعاد هي البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي، البعد البيئي فالمشاركة تغطي هذه الأبعاد الثلاثة يعتبر مثاليا للوصول إلى منظمة مسؤولة اجتماعيا.
- ارتباط مفهوم المسؤولية الاجتماعية بمفاهيم أخرى ذات علاقة متينة بالتنمية المستدامة، حكومة الشركات، أخلاقيات العمل الخ...، حيث تعتبر هذه المفاهيم والمسؤولية الاجتماعية تصب في خانة واحدة تغير اهتمام المنظمة بمجرد تحقيق الربح المادي إلى أهمية مراعاة الجوانب الأخلاقية والاجتماعية والبيئية عند ممارستها.

التعقيب على الدراسة:

إنّ اختيارنا لهذه الدراسة يتوقف على أنها تتشابه مع الدراسة الحالية من خلال أنّ كلتا الدّراستين اعتمدت المسؤولية الاجتماعية كمتغير تابع، واعتمدها المنهج الوصفي والاستبيان كأداة لجمع البيانات.

وبالرغم من التشابه الموجود بين الدراستين إلاّ أنه توجد نقاط اختلاف تتمثل في أنّ الدراسة السابقة اعتمدت على تقييم مدى استجابة منظمة الأعمال الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية، أما الدراسة الحالية فقد ربطتها بمدى أهمية أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية، إضافة إلى الاختلاف في ميدان الدراسة، بحيث أن الأولى اتخذت المؤسسات الاقتصادية واعتمدت على عيّنة قصدية في ذلك أما الدّراسة الحالية فاتخذت مؤسسة خدماتية واعتمدت فيها على عيّنة طبقية.

ولقد استفادت الدّراسة الحالية من الدراسة السابقة من حيث المنهج والعينة وأدوات جمع البيانات ونتائج الدراسة التي ساعدتنا في صياغة عنوان دراستنا.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم التطرق إلى أهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع المتمثل في أخلاقيات العمل والتي أشرنا إلى أهم الدراسات العربية التي تناولت هذا المتغير ومنها: دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية، وكذلك دراسات وطنية منها: دور أخلاقيات العمل في تحسين أداء العاملين وكذا المتغير الثاني المتمثل في المسؤولية الاجتماعية والذي تطرقنا إلى دراسات عربية ووطنية كما في المتغير السابق.

كما تناولنا في هذا الفصل أهم النظريات المفسرة لكلا المتغيرين والمتمثلة في أخلاقيات العمل من خلال نظرية الأنانية، نظرية الحقوق والواجبات.. الخ، والمسؤولية الاجتماعية والتي تطرقنا فيها إلى نظريات ومن بينها: نظرية الشرعية ونظرية أصحاب المصالح... وغيرها.

الفصل الثالث: أخلاقيات العمل

تمهيد

أولاً: مفهوم أخلاقيات العمل

ثانياً: نشأة وتطور أخلاقيات العمل

ثالثاً: أسباب الاهتمام بأخلاقيات العمل

رابعاً: أهمية أخلاقيات العمل

خامساً: مبادئ أخلاقيات العمل

سادساً: أنواع أخلاقيات العمل

سابعاً: أخلاقيات العمل الأساسية

ثامناً: مصادر أخلاقيات العمل

تاسعاً: مستويات أخلاقيات العمل

عاشراً: العوامل المؤثرة في أخلاقيات العمل

إحدى عشر: أسس نظام أخلاقيات العمل

إثنا عشر: وسائل تعزيز أخلاقيات العمل

خلاصة الفصل

تمهيد:

إنّ موضوع أخلاقيات العمل من المواضيع التي تحظى باهتمام كبير في السنوات الأخيرة، حيث كان موضع نقاش في كثير من المؤتمرات والندوات والدراسات وذلك من خلال البحث عن أهم العناصر التي يجب أن يتوفر عليها في مجال الأخلاقيات، وكان ذلك نتيجة للمشكلات والمعضلات الأخلاقية والممارسات الغير أخلاقية، والعمل على تصحيحها من أجل النهوض بالمؤسسات والعمل على تطوير أدائها على المستوى الداخلي والخارجي وتحسين صورتها في المجتمع الذي تعمل فيه.

انطلاقاً من هذا سيتم التطرق إلى كل ما يتعلق بأخلاقيات العمل من تعريف ونشأة، وأسباب اهتمام وكذا الأهمية والمبادئ، بالإضافة إلى أسس نظام أخلاقيات العمل ووسائل ترسيخ أخلاقيات العمل

أولاً- تعريف أخلاقيات العمل:

تعرف نادية العارف أخلاقيات العمل بأنها المبادئ التي تحكم التصرفات داخل المنظمات والتي توجه اتخاذ القرارات والسلوك، وتعدّ الأخلاقيات الجيدة من المنظمات السابقة في أي منظمة لوجود إدارة إستراتيجية جيدة لأنّ الأخلاقيات الجيدة تعني منشأة جيدة⁽¹⁾.

من خلال هذا التعريف يمكن القول أن مجمل السلوكيات التي يجب أن يأخذها هذا العامل ويلتزم بها داخل منظمته والتي تحدد ما هو الخطأ وما هو الصواب في مختلف التعاملات بين العاملين ومع المنظمة والتي تعمل على تحسين صورة المؤسسة.

كما يعرف علي فلاح الزغبى وعبد الوهاب بن بريكة أخلاقيات العمل على أنها كل ما يتعلّق بالعدالة والمساواة في توقعات المجتمع والمنافسة النزيهة والإعلان والعلاوات العامة⁽²⁾.

من خلال هذا التعريف يمكن القول أنّ أخلاقيات العمل هي تلك المعايير التي يكتسبها الفرد من المجتمع والتي تم الاتفاق عليها سلفاً في إطار العلاقات التي تجمع هؤلاء الأفراد.

وحسب اللوزي موسى تعرف أخلاقيات العمل بأنها التصرفات والسلوكيات المهنية الوظيفية المثالية الواجب على الموظف أن يسلكها في سبيل آداه لواجباته بإتقان لتحقيق المصلحة العامة، دون التأثير على كافة العمليات الحكومية، ويشمل الجوانب الأخرى الكثيرة، كالإخلاص في العمل، الولاء للدستور والقوانين واحترام كل ما هو خير وحق وعدل وتنظيم أمور العمل⁽³⁾.

من خلال هذا التعريف يمكن القول أنها عبارة عن التصرفات والسلوكيات التي يظهرها الفرد وفق ما يشعر به أثناء قيامه بالعمل، ويكون مصدرها الإيمان بها والتي لا بد من الفرد العامل الالتزام بموجبها والتي لها تأثير على سيرورة العمل.

(1) نادية، العارف. الإدارة الإستراتيجية. ط2. مصر: الدار الجامعية، 2006، ص 35.

(2) علي فلاح، الزغبى وعبد الوهاب بن بريكة. مبادئ الإدارة (الأصول والأسلوب العلمية). ط1. الأردن: دار المناهج، 2003، ص 371.

(3) اللوزي، موسى. " تقدير الأفراد العاملين لسلوكهم الأخلاقي". دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام في الأردن، 1998. دراسة العدد 02، المجلد 25، ص 29.

كما يعرف ياغي محمد عبد الغني على أنها عبارة عن سلوك مهني وظيفي إلى مجموعة من القيم والأعراف، والتقاليد التي يتفق ويتعارف عليها أفراد ما حول خير وحق⁽¹⁾.

من خلال هذا التعريف يمكن القول أنها عبارة عن سلوكات يتم الاعتماد عليها للحكم على أي سلوك مهني ومعرفته إن كان صحيح أو خطأ، يتم اكتسابه من قبل البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الأفراد وتم ترسيخها من قبل كالتنشئة الاجتماعية، والتي يعمل وفقها الأفراد وفقها داخل منظماتهم وهي عبارة عن سلوكيات متفق عليها بين أفراد المجتمع.

ثانياً- التطور التاريخي لأخلاقيات العمل:

إنّ إحدى فضائل التاريخ هي أن يزودنا باستمرار يقدر أكبر من المعرفة في كل مرة جديدة نعود فيها إليه، ثمّ إنّ نظرة إلى المستقبل في موضوع مثل موضوع أخلاقيات لا تتساوي في الأهمية في أغلب الأحيان إلاّ نظرة إلى الماضي، وإنّ أية نظرة إلى المستقبل بدون مراجعة الماضي سوف يكون محكوم عليها أن يعيد هذا الماضي بكل خطاياها.

إنّ الأخلاقيات وهي مجموعة القيم التي تميّز ما هو جيّد عما هو سيئ ظهرت مع الإنسان من البدء واستمرت معه إلى وقتنا الحاضر وستلازمه طالما ظلّت هناك حياة على سطح الأرض ومن منظور التراث الغربي يعود تطوّر النظرية الأخلاقية إلى أفلاطون (427-347) قبل الميلاد وأرسطو (384-322 قبل الميلاد) وتعود جذور (ethics) بمعنى الأخلاق إلى الكلمة اليونانية (ethos) التي تعني العادات أو السلوك أو الصفات.

لكن نجم عبود يرى أنّ الاهتمام بالأخلاق كان أقدم بكثير، فقد كانت الحضارة البابلية أول محطة ذلك من خلال أقدم مدونة أعمال قانونية وجدت منذ أكثر من أربعة آلاف سنة في وادي الرافدين وهي مدونة حمورابي والذي قال عنها جورج ستارون: "إنّ قانون حمورابي أحد المعالم البارزة في التاريخ البشري" واشتمل على إرشادات وقواعد للتجار وواجبات المهنيين كالبنايين والأطباء وغيرهم⁽²⁾.

(1) - ياغي، محمد عبد الغاني. الرقابة في الإدارة العامة. ط2. الأردن: المستقبل، 1994، ص 241.

(2) - نجم، عبود نجم. مرجع سابق، ص 41.

وبذلك يعتبر البابليون أول من اهتم بالأخلاق من خلال مدونة الأخلاق التي شملت الإرشادات الموجهة للتجار والبنائين والأطباء وهي الأعمال التي كانت منتشرة آنذاك وهو يدل على وجود وعي بضرورة الالتزام بالأخلاق منذ القديم.

أمّا في الحضارة المصرية القديمة فقد تطوّرت الأعمال والإدارة بشكل كبير إلى الحد الذي دعى بيتر دراكر إلى القول عام (1987) ، في إحدى محاضراته التي تداع عبرة دائرة تلفزيونية، إنّ أفضل المديرين كانوا أولئك الذين اضطلعوا ببناء الأهرام في مصر، فقد استطاع هؤلاء المديرون بمواردهم العلمية المحدودة، ووسائل النقل البسيطة وأساليبهم التنظيمية المبكرة أن يحققوا إنجازا يعد من عجائب الدنيا (1).

ويرتبط هذا التطور في الأعمال دليل على تطور الأخلاقيات العمل، خاصة وأنّ الأخلاق في القديم ارتبطت بالدرجة الأولى بالدين وهو ما جعلها تتسم بالفضيلة والسمو وعدم الخطأ.

أمّا في الحضارة اليونانية، فقد استفاد اليونان من أصول الحضارات السابقة رغم احتكارهم للعمل بصفة عامة ويعدّ سقراط هو منشئ الفلسفة الأخلاقية في العالم الغربي فبمجيئه اتجه البحث نحو الإنسان وأخلاقه ونفسه (2).

ما يفيدنا هو أنّ سلوك العامل في عمله والذي حظي بالاهتمام مثله من سلوك الإنسان خاصة أن سقراط دعى إلى معرفة الذات وأنّ سلوكه يتحدد من خلال مجموعة من المعايير.

أمّا في الحضارة الرومانية فنرجع أصلاتهم في تفكيرهم الاجتماعي والسياسي وإلى الدور الكبير الذي لعبته روما في تطبيق المبادئ القانونية و السياسية، فقد أقام الرومان انساقا من القوانين يستلزم احترامها واعتبرت مقياس للتنظيم الاجتماعي في العالم الذي عرفوه هدف الجميع فيها هو تأدية الواجب مما يؤدي إلى العظمة وسيادة الوطن (3).

ما يلاحظ أنّ نظرة الرومانيون كانت تتوسع نحو إيجاد الدولة العظمى، فيعمل الفرد فيها من أجل إيجاد هذه الدولة أو الكيان التي يكون هدفها الأسمى هو تحقيق العدالة حتى يعيش هذا الإنسان في سعادة، يجب أن يسمو بأخلاقه في شتى المجالات الحياة بالأسرة إلى العمل وغيرها وذلك من أجل تحقيق أهدافه وأهداف الدولة.

(1) - المرجع السابق، ص 47.

(2) - المرجع السابق، ص 48.

(3) - حسين عبد الحميد، رشوان. علم الاجتماع الأخلاقي. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث، 2002، ص 59.

أمّا في الفكر الإسلامي أو الحضارة الإسلامية، فإنّها تعرف الأخلاق بأنّها عبارة عن هيئة في النفس تصدر عنها الأفعال سهولة ويسر من غير حاجة إلى فكر ورؤية، وقد تكون هذه الأفعال حسنة أو سيئة فالقيم الأخلاقية وقواعد السلوك وآداب ليست ابتكارا جديدا وإنما تتمثل قيما إسلامية أصيلة مصدرها القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة حيث جاءت بمبادئ الاستقامة، والصدق، والأمانة، العدل، الصبر والإخلاص ومع كثرة ما حث عليه الدين الإسلامي في مبادئ الأخلاق الفاضلة⁽¹⁾.

منذ بزوغ فجر الإسلام وهو يحاول ترسيخ معاني الأخلاق والمبادئ الآداب العامة، وذلك من خلال قوله عليه الصلاة والسلام ﴿إنّما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق﴾ والإسلام رسالة نابعة من منطق عظيم يضيف للحياة معاني الخير والسعادة والحياة الطيبة، وبذلك فهي رسخت في ذهن العاملين مبادئ وقيم وعملت على ارتقاء العاملين والتزامهم بأحلام الشريعة الإسلامية.

أمّا في الفكر الإداري الحديث وذلك من خلال ظهور الثورة الصناعية في القرن 18، ظهرت نزعة تعظيم الربح بكل طريقة ممكنة، وكل هذا سبب مشاكل أخلاقية وانحراف أخلاقي ولعلّ من الأوائل الذين روّجوا لفكرة تعظيم الأرباح نجد آدم سميث في كتابه عن البحث عن أسباب وطبيعة ثروة الأمم، وأكد أنّ للمنظمة هدف أساسي هو إنتاج السلع المادية وحماية رأس المال وتعظيم الأرباح بكل طريقة وهو ما أدى إلى انحراف أخلاقي لا مثيل له على غرار ظلم واستغلال الأطفال وسوء معاملة النساء وأثناء هذا السباق المحموم لربح المال وتعظيم الثروة حاول رواد الإدارة العلمية في بداية القرن 20 إلى تقديم معالجة فنية هندسية للآثار السلبية لتلك الممارسات للأخلاقية في المنظمات⁽²⁾.

إلا أنّ الرؤية المادية لا تزال تدفق في أخلاقيات الإدارة ومسؤوليتها الاجتماعية مع النموذج الاقتصادي للمشروع الخاص الذي عبّر عنه حديثا ميلتون فريدمان في كتابه الرأسمالية الحرة حيث اعتبر أنّ الدوافع الاقتصادية هي أساس العمل المشروع⁽³⁾.

ما نلاحظه أنّ في الفكر الإداري الحديث سيطرة الجانب المادي على مختلف المنظمات الأعمال متجاهلين في ذلك مختلف القيم والأخلاق والدور الذي تلعبه في بناء الأنظمة هذا الأمر أدى إلى الوجود انحرافات وخروقات كثيرة في منظمات الأعمال اليوم رغم التطورات المختلفة السائدة والرفاهية الاجتماعية

(1) - عمر، بن ناصر القروي. المرجع السابق، ص 39.

(2) - نجم عبود، نجم: أخلاقيات الإدارة في عالم متغير. مرجع سابق، ص 50.

(3) Melton, Fridman, Capitalism and freedom, University of Chicago press, 1962, p 117.

التي تعيشه المجتمعات رغم ذلك فإنها تعاني من الكثير من الممارسات اللاأخلاقية في عالم الأعمال وهو ما دعى إلى ضرورة إيجاد مدونة أخلاقية ملزمة.

ثالثاً- أسباب الاهتمام بأخلاقيات العمل:

إنّ أخلاقيات العمل تكتسب أهمية كبيرة في المؤسسة ولهذا نجد أنّ المؤسسات على اختلاف تخصصاتها تتسابق لإصدار أخلاقيات خاصة بها، ويمكن إيجاز أسباب الاهتمام بها فيما يلي:

1- التحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف المنظمة: لأنّ المديرين أصبحوا يركزون على اهتمامهم على زيادة الأسعار على حساب مؤشرات الأداء.

2- تعقد وتداخل المصالح في المنظمات الحديثة: وذلك بسبب أهمية التعاون والجهد الذي يبذله العاملون في نجاح المؤسسة، فإنّ إستراتيجية العمل السليمة تقتضي على المديرين أن يهتم بمصالح العمال، مما يؤدي إلى خلق تشاركيه في نجاح المؤسسة وزيادة ثقة العاملين بالإدارة⁽¹⁾.

3- إرساء مبادئ الإدارة السليمة: وهي التي تحدد كيفية اتخاذ القرارات والشفافية والإفصاح عنها وتحديد السلطة والمسؤولية للمديرين والعاملين بالمؤسسة، وحجم ونوعية المعلومات التي يتم الإفصاح عنها.

4- الاهتمام بالتعليم والتدريب: لأنّ التطور الأوسع في مجال أخلاقيات كمادة تدرس وتصدر فيها الكتب المتخصصة والمنهجية على نطاق واسع⁽²⁾.

5- الالتزام بروح القانون وأهمية البعد الاجتماعي: ونجد أنّ هناك تجاهل للممارسات العمل الضارة من قبل المؤسسات، وذلك بسبب الالتزام الحرفي بنصوص القانون وتجاهل روح القانون، وكمثال على ذلك العمل على تحقيق الأرباح في ظل قواعد السوق وتجاهل الأمور الخارجية السلبية التي تعرفها المؤسسة.

6- البحث عن إنتاج ما هو مفيد للبشر وتحسين نوعية الحياة: يرتبط الأمر دوماً بما يجب أن يكون نتيجة المؤسسات، بحيث للمؤسسة الحق في إنتاج ما تراه مربحاً لها، بشرط أن لا تكون المنتجات أو الخدمات التي تنتجها محظورة قانونياً.

(1) - محمد، أحمد سليمان وسوسن عبد الفتاح وهب. الرضا والولاء الوظيفي. ط1. الأردن: دار زمزم، 2011، ص ص 80-82-86.

(2) - Maryc.Gentile « international rousiness consultant, managers, for the future electcanic » journal of theus department of state, february 2005, P. 50.

7- العولمة وأخلاقيات الأعمال: لأن نتيجة التحول والتطور إلى عصر الانترنت والبريد الإلكتروني أصبح من الصعب إخفاء الممارسات والانتهاكات غير أخلاقية التي ترتكبها المؤسسات كالاستغلال الأطفال في العمل وظروف العمل الاستغلالية⁽¹⁾.

إن أسباب الاهتمام بأخلاقيات العمل تعود إلى المتغيرات الجذرية في الأفكار سواء المتعلقة بالنظام الداخلي للمؤسسات أو المتعلقة بذهنية العمال أو المتعلقة بطبيعة النظام الاجتماعي والاقتصادي الذي تعمل فيه المؤسسات حيث أصبحت هذه الأفكار تتطّلع إلى إصلاح الاختلالات التي تعرضت لها الأخلاق العامة للفرد والتي تعود نتائجها على بيئة العمل الداخلية والخارجية.

رابعاً - أهمية أخلاقيات العمل:

إن أهمية أخلاقيات العمل سواء بالنسبة للمؤسسة أو الأفراد العاملين بها أو الأطراف ذات صلة بها أمراً لا بدّ منه في تقوية مدى التزام بمبادئ العمل الصحيح، وللاشارة إلى أهمية أخلاقيات العمل فيمكننا إيرادها في شكل نقاط وهي كالتالي:

1- تعتبر من أهم أسباب التنمية والتطور لأي مؤسسة أو مجتمع، وعدم الاكتراث بها من أهم عوائق النجاح والنهضة.

2- تساعد على البحث عن التميّز والجودة في الأعمال⁽²⁾.

3- تساعد على إيجاد الإدارة القوية والعزيمة القوية مع اختيار السلوك الحسن⁽³⁾.

4- تسهل عملية منح القرار، وتحقق احترام كل الأطراف سواء من داخل أو خارج المؤسسة.

5- تولد لدى العاملين الشعور بالثقة والفخر والانتماء للمؤسسة.

6- تعزز الالتزام بالمعايير الأخلاقية والتي ترتبط بتحقيق الربح المادي هذا حسب النظرة التقليدية، أمّا حسب النظرة الحديثة ذلك يعود بالمنفعة على المؤسسة في المدى البعيد.

(1) - محمد، أحمد سليمان وسوسن عبد الفتاح وهب. مرجع سابق، ص ص 88-90.

(2) - سعيد، بن ناصر الغامدي. مرجع سابق، ص 35.

(3) - أحمد، عيسى عبد الله. أخلاقيات العمل والالتزام الوظيفي. 2010، ص 54.

7- تعزيز سمعة المؤسسة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية⁽¹⁾.

إن أهمية أخلاقيات العمل تكمن في تحقيق الجودة، الكفاءة والتطور للمؤسسة، وتحقيق العزة والاحترام والثقة للعامل على حد سواء، وهذا ما يجعل أخلاقيات العمل من متطلبات أي وظيفة.

خامسا- مبادئ أخلاقيات العمل:

هناك مجموعة من الخصائص التي يجب أن يشتمل عليها السلوك الأخلاقي لدى الأفراد وهي في ذات الوقت تمثل مجموعة المبادئ الخاصة بالأخلاقيات بشكل عام وهي كالآتي⁽²⁾:

1- **النزاهة:** وهي منظومة من القيم المتعلقة بالأمانة والصدق والإخلاص.

2- **التعاون والاحترام:** المشاركة والتعاون دورا مهما من خلال الاحتكاك بالآخرين في نقل الخبرات والمعارف وأن يكون الفرد محترما للكرامة الإنسانية.

3- **الانضباط والالتزام:** على الموظف أو العامل أن يقوم بعمله في وقت الدوام الرسمي ويحترم الإجراءات والقوانين الواجبة⁽³⁾.

4- **تحمل المسؤولية:** بمعنى تحمل المسؤولية عن إنجاز الأعمال سواء كانت سيئة أو جيدة وتحقيق الأهداف مهما واجه ذلك من مواقف صعبة.

5- **الكفاءة والإتقان في العمل:** إن الكفاءة في الأداء والإتقان في العمل من الأمور المهمة ولذلك فقد حفلت أدبيات الإدارة العامة بالمؤلفات الكثيرة والدراسات العديدة التي تركز على الكفاءة والإتقان في العمل⁽⁴⁾.

6- **العدالة:** وهي تقاسم مزايا ونقائص الممارسات المهنية.

7- **الاستقلالية:** أي أن على الفرد أن يفكر أن يكون مسئولا⁽⁵⁾.

(1) عبد الرحمان، العايب. إشكالية حكومة الشركات والزامية احترام أخلاقيات الأعمال في ظل الأزمة الاقتصادية الراهنة. ورقة مقدّمة للملتقى الدولي. الحكومة وأخلاقيات الأعمال في المؤسسات. 18-19 نوفمبر 2009، الجزائر.

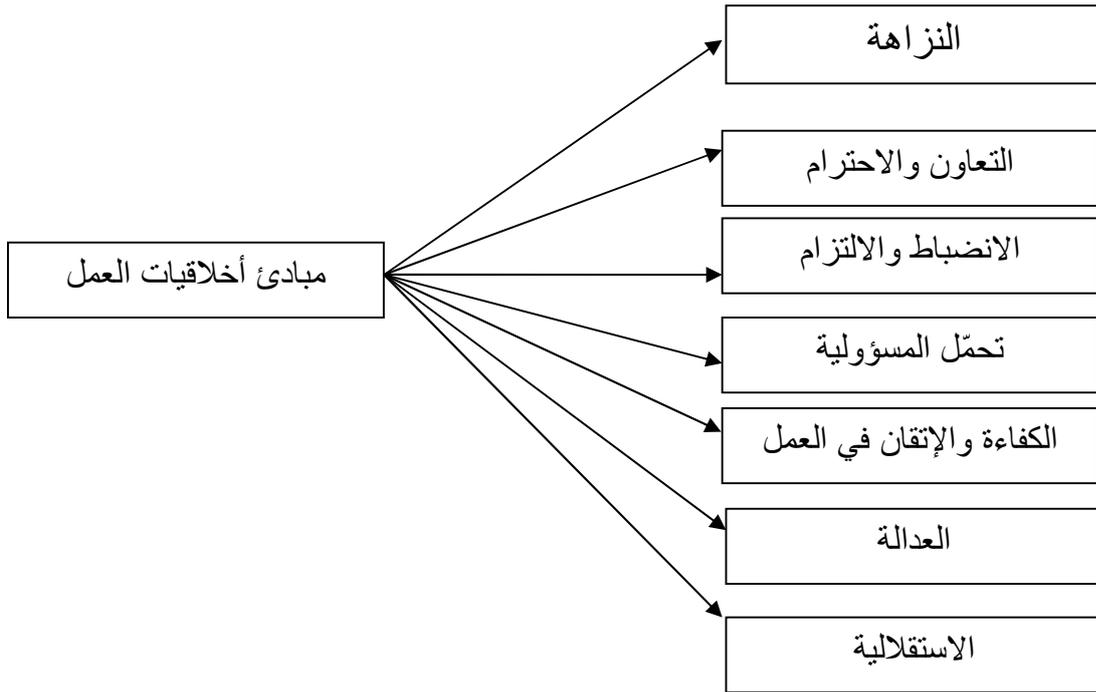
(2) هدام، محمد محمود وآخرون. "أثر المعايير الأخلاقية للمحاسب الإداري في جودة معلومات التقارير المالية". مجلة جامعة الأخيار للعلوم الاقتصادية والإدارية. كلية الإدارة والاقتصاد. العدد 07، المجلد 04، العراق، ص 504.

(3) بن حمدان، السعدان عبد الله. أثر التطبيقات العربية لمفهوم الوظيفة العامة والموظف العام محل أخلاقيات الوظيفة العامة. ورقة مقدمة إلى ندوة حول قيم وأخلاقيات الوظيفة العامة في الإدارة الحديثة. 21 و24 أوت 2005، مصر، ص 356.

(4) سليمان، محمد. حوكمة الشركات. مصر: الدار الجامعية. 2009، ص 150.

(5) نسيم، خيدر. "أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على الزبون دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية". مذكرة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية. جامعة محمد بوقرة. الجزائر، 2010/2012، ص 16.

مما سبق يمكن القول أن لأخلاقيات العمل خصائص لا بد من توفرها في العامل بصفة عامة والتي تعكس مجمل السلوكيات التي لا بد أن يتحلى بها والتي تقوم بتعديل تصرفاته، من بين أهم الأخلاقيات الجيدة نجد النزاهة في العمل وإتقان العمل وكذا العدالة والمساواة بين العاملين، وكذلك الإخلاص والاحترام، هذا كله يساعد المؤسسة في ضمان الالتزام والانضباط مما يحقق أهداف الفرد وأهداف المنظمة على حد سواء والشكل الآتي يوضح لنا ذلك:



الشكل رقم (01): مبادئ أخلاقيات العمل:

إن أي بناء أو تكوين فكري لأخلاقيات العمل يقوم على مبادئ أساسية مرتبطة بالفرد من جهة وبمحيطه من جهة أخرى وهذه المبادئ متمثلة في النزاهة في العمل، التعاون والاحترام بين العمال الانضباط والالتزام تحمل المسؤولية، الكفاءة وإتقان العمل، العدالة والاستقلالية بمعنى على العامل أن يكون مسؤولاً ويعمل لأجل فائدة ووفق مبادئ.

سادسا- أنواع أخلاقيات العمل:

لقد تنوعت وتطورت الأخلاقيات مع تطوّر حياة الإنسان المادية والفكرية فقد كان ينظر إليها كفرع من علم الدين أو الفلسفة، إلى غاية تطوّر مفهومها على الصعيد الممارسات اليومية، وعلى هذا الأساس أصبح هناك منظورين يمكن أن نميّز بين أنواع الأخلاقيات:

1- التصنيف الأول: تصنيف نوعي ويضم نوعين هما:

أ- الأخلاق الوصفية: (Descriptive Ethics) وهي تهتم بتحليل أخلاق الأفراد والثقافة أو المجتمع دون اتخاذ أي موقف أخلاقي فكري، إضافة إلى المقارنة بين القيم والمعتقدات والمبادئ والسلوكيات الأخلاقية المختلفة وبالتالي فهي ترتبط أكثر بعلوم الأنثروبولوجيا وعلم النفس.

ب- الأخلاق المعيارية (Normative Ethics): وتعرف كذلك بالأخلاق الإرشادية، وهي التي تحاول دعم وتبرير نظام أخلاقي مترابط منطقياً والذي يتكوّن من القيم أو المبادئ الأخلاقية الأساسية، بحيث تركز على كيفية تصرف الأفراد وكيفية تقسيم التصرفات الأخلاقية في ضوء المواقف الأخلاقية التي يتبنونها.⁽¹⁾

هذا يعني أنّ الأخلاق الوصفية هي كذلك النمط الذي يشرح ويفسرها ما هو موجود من قيم ومعتقدات للأبد التحلي بها، أمّا الأخلاق المعيارية فهي ذلك النمط الذي يدرس المبادئ العامة ويقوم بتحليلها ويستنتج من خلالها ما يجب أن يكون.

2- التصنيف الثاني: فعلى صعيد المفاهيم والمعتقدات ويمكن أن نميّز بين نوعين من الأخلاقيات هما:
أ- أخلاقيات المبدأ:

تقوم على القيم المطلقة والنهائية التي لا توسط ولا تساوم ولا مبادلة فيها سواء بين الصواب والخطأ أو بين صواب أفضل من صواب، أو خطأ أهون من خطأ، هذا النوع من الأخلاقيات يقوم على القيم الغائية فالصدق مطلوب سواء كان على حساب الذات أو المنظمة أو المجتمع.

ب- أخلاقيات الواجب:

وهي تقوم على القيم النسبية وما هو محدد في بيئتها، فهي مفهوم قانوني تنظيمي بالنسبة للعاملين يتعلق بما تحدده لوائح أنظمتها المنتظمة من واجبات وهي ترتبط بالموازنة بين الواجبات والمسؤولية ومبادلة التكلفة والعائد سواء على مستوى الفرد مقابل المنظمة أو المنظمات مقابل المجتمع.

والواقع أنّ أخلاقيات الواجب هب تغلب على قطاع الأعمال ومنظّماته ويرجع للولاء بذلك إلى المنظمة ليس إلاّ سمعة أو مبدأ فيها، وإنّما إلى الموازنة الدقيقة بين خسارة الفرد عند مغادرته المنظمة وما يربحه عند البقاء فيها⁽²⁾.

إنّ أخلاقيات العمل حسب نوعين الآخرين المبدأ والواجب فيقومان على طبيعة الشخص ومدى التزامها بالمبادئ الأخلاقية المطلقة كالصدق والأمانة والتي تعود بالنفع عليه ذاتياً أو على المنظمة أو

(1) - علاء الدين، عبد الغني محمود. إدارة المنظمات. ط1. الأردن: دار صفاء، 2011، ص ص 54-55.

(2) - نجم، عبود نجم. أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال. مرجع سابق، ص 49.

المجتمع، بحيث تعتبر الأخلاق مبدأ إلزامي على الفرد بصفة عامة وعلى العامل بصفة خاصة لأنه يعمل في بيئة مختلطة ومختلفة يجب أن يكون فيها تناغم وتكامل لكي تستطيع الاستمرار.

سابعاً - أخلاقيات العمل الأساسية:

ونقصد بها أخلاقيات العمل الأساسية، الأخلاق المطلوبة والواجب توافرها في العامل، وفي صاحب العمل على حدّ سواء ونفصل ذلك بالآتي:

1- الأخلاقيات المطلوبة في العامل: ويمكن إجمال الأخلاق التي ينبغي على العامل أن يتخلق بها في وظيفته في النقاط التالية:

- أداء العمل بدقة وإخلاص: حيث أنّ طبيعة العلاقات بين الموظف والمنظمة والدولة هي علاقة تعاقدية، وبناءاً عليها فإنّه يترتب على العامل أن يؤدي العمل بأقصى الإمكانيات المتوفرة لديه وفاء بهذا العقد، كما يجب أن يكون الأداء مستوفياً لجميع الشروط الفنية وكذا الإخلاص في تأدية العمل⁽¹⁾.

- الأمانة: فيجب على العامل أن يكون أميناً في أداء وظيفته، وأن يترفع عن كل ما ينقص عن كيانه أو يهز من ثقة الجمهور به كمثل للمنظمة التي يعمل بها ووظيفته التي يشغلها ليست ملكاً له لذا يجب أن لا يستخدمها لتحقيق مصالح خاصة له أو لأقاربه أو معارفه لأنّ في ذلك استغلال الأمانة.

- عدم تضييع وقت الدوام الرسمي: وقد يكون ذلك بالتأخر في الحضور أو التبكير في الانصراف، وقد العامل مواظب ولكنّه يضيع أوقات العمل في عدم تكريسه في العمل المنتج أو التوصل من قضاء حوائج أصحاب المصالح.

- إطاعة الرؤساء وتنفيذ أوامره: يتوجب على الموظف أن يطيع الرؤساء في الأوامر التي يصدرونها إليه، وأن تكون الطاعة بالمعروف، وحتى إنّ كره الموظف من رئيسه شيئاً فلا يجب أن يختلط بين ذلك وبين الطاعة بالمعروف للأوامر.

- عدم الإفشاء: فالمعلومات الرسمية والوثائق والمستندات التي تحصل عليها الموظف أثناء قيامه بعمله، سواء كان ذلك كتابياً أو شفوياً أو إلكترونياً، وصدر بشأن سرّيتها تعليمات أو قرارات خاصة، أو يجب أن تظل مكتومة بطبيعتها حتى انتهاء مدة خدمته⁽²⁾.

- عدم المحاباة والمحسوبية: فهي أوّل خطوات الفساد الإداري وتضييع المصلحة العامة، فهي تقدّم منفعة لبعض الناس وتفضلهم على الآخرين، وفي ذلك إخلال لمبدأ تكافؤ الفرص والعدل والمساواة ومن

(1) - أحمد بن عبد الرحمان، الشميري. أخلاقيات الموظف. السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2004، ص 14.

(2) - بلال خلف، السكارنة. أخلاقيات العمل. ط1. عمان: دار المسيرة، 2009، ص 210.

أشكال المحاباة أن يقترب من يرغب ومن يقدم لهذا الموظف الهدايا أو أية فوائد أخرى سواء كانت مباشرة أو بالوساطة، مما يلحق الأثر المباشر وغير المباشر على موضوعه في تنفيذ مهامه الوظيفية⁽¹⁾.

- الاحترام واللباقة: كالامتناع عن أي تصرفات أو ممارسات أو أعمال تنتهك الآداب والسلوك والتقويم أو حتى الإساءة إلى الآراء في تعامله مع الآخرين سواء العمال بداخل المنظمة أو الجمهور واحترام حقوقهم ومصالحهم دون استثناء⁽²⁾.

ما يلاحظ أنّ لابدّ من العامل أن يقوم على مجموعة من القيم التي تحدد ما يجب أن يقوم به وما لا يفعله، وما هو صحيح أو خطأ، وتوجه سلوكه في التعامل مع غيره داخل المنظمة كالاحترام واللباقة وتبرز من خلال تصرفاته وسلوكياته، ومجمل الأخلاقيات المطلوبة في العامل والواجب توفرها فيه كأداء العمل بدقة والإخلاص الذي حث عليه الإسلام: «إنّ الله يحب من العبد إذا عمل عملاً أن يتقنه» " رواه البيهقي"، وكذلك الأمانة والشعور بالمسؤولية من خلال عدم تضييع الوقت الرسمي واحترام النظام الداخلي للمؤسسة وطاعة الرؤساء وبذلك يبقى العامل يقوم على أخلاقيات معينة والذي يكون لها الأثر المباشر على العمل في العيد من النواحي.

2- الأخلاقيات المطلوبة من صاحب العمل:

إنّ الأخلاق متطلب لا بد من توفره في العامل وكذا رب العمل، لأنّ كل منهما لديه أخلاق يتحلّى بها وواجبات يقوم بها من أجل أن تستمر علاقة العمل ونذكر هذه الأخلاقيات فيما يلي:

- أن يوضح رب العمل طبيعة العمل الذي سينجزه العمال وبين له كل ما يتعلّق بالمدة والأجر.

- حسن المعاملة وعدم تكليف العامل فوق طاقته لقوله تعالى: ﴿ولا تكلفهم ما لا يطيقون﴾.

- إعطاء العامل حقه من العمل الذي أنجزه حيث قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «أعطوا الأجير حقه قبل أن يجفّ عرقه» - رواه مسلم-

- الرحمة والصفح عند الخطأ بشرط أن لا يقوم بتكراره⁽³⁾.

إنّ أخلاقيات العمل هي عبارة عن متطلّبات مفروض في علاقات العمل سواء كانت بين العمال أو بين العمال ورب العمل بحيث نجد أنّ الأخلاقيات المطلوبة على صاحب العمل هي دائماً متعلقة بالجانب

(1) - أحمد، بن عبد الرحمان الشميري. مرجع سابق، ص 17.

(2) - بلال خلف، السكارنة. مرجع سابق، ص 208.

(3) - المرجع السابق، ص ص 33-34.

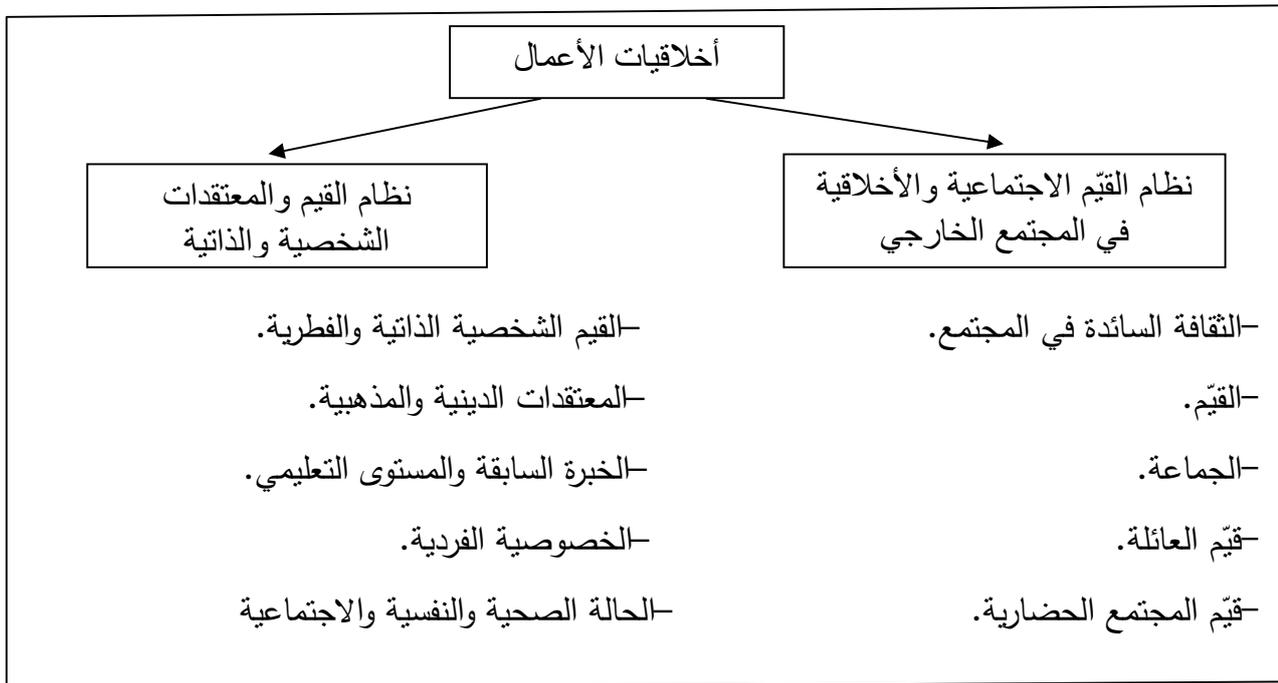
الإنساني والمحافظة على كرامة الإنسان وهي عبارة عن قوانين إنسانية نوعا ما ولا تحضر إلى ردع قانوني بصفة عامة إلى في حالات نادرة جدًا.

ثامنا - مصادر أخلاقيات العمل:

إن أخلاقيات العمل تستند على ركيزتين أساسيتين هما:

- نظام القيم الاجتماعية والأخلاقية في المجتمع الخارجي.

- نظام القيم والمعتقدات الشخصية والذاتية⁽¹⁾، ونوضح ما يتضمّنه هذين المصدرين في الشكل التالي:



الشكل رقم (02): مصادر أخلاقيات العمل.

ومن خلال هذا المخطط فإنّ مصادر أخلاقيات العمل تتكوّن من القيم المرتبطة بالمجتمع والقيم المرتبطة بالشخصية، وهذه النظم يصعب التخلي عنها لأنها متأصلة في الشخصية الإنسانية، هذا يعني أنّ شخصية العمال في المؤسسة ولهذا لا يمكن لهذه الأخيرة تجاهلها، بل يجب عليها انتقاد القيم والمعتقدات الاجتماعية والشخصية والذاتية منها لكي تؤثر بشكل إيجابي على سيرورة العمل ونجاح المؤسسة.

إنّ ما يمثل مصادر أخلاقيات العمل ويشكل مؤثرات فعلية في السلوك الأخلاقي ويمكن إجمال هذه المؤثرات والمصادر فيما يلي:

(1) - طاهر، محسن منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري. مرجع سابق، ص 133.

- الأخلاق الشخصية: إنّ لكل شخص مهما كانت صفته لديه معتقدات وقيم خاصة به يقوم بجلبها إلى العمل، حيث أنّ القيم الشخصية والاستنتاجات الأخلاقية تحول هذه القيم إلى سلوك مؤثر في صنع القرار، إضافة إلى أنّه يتأثر بالقيم العائلية والروحية للمدراء التي توفر مبادئ يستطيع من خلالها تنفيذ العمل⁽¹⁾.

إنّ القيم الشخصية تعتبر مصدر من مصادر أخلاقيات العمل لأنّ العامل لا يستطيع التجرد من إنسانيته والتخلي عن أخلاقه ومعتقداته بصور جذرية، حيث تؤثر على قراراته وسلوكاته في العمل.

- ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته: يتأثر سلوك الفرد بمؤثرات خارجية يقع في مقدمتها ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته، حيث أنّ الفرد يحتك بالجماعة هذا ما يؤدي إلى ظهور القابلية لديه أن يأخذ من قيم الجماعة حيث يتشكّل لديه روح الانتماء للجماعة، بحيث يصبح مدافعا عن قيمها وأعرافها وتقاليدها، فإذا كانت هذه الأعراف واضحة لدى الفرد ومنسجمة مع بنائه الأسري تراها تتجسد دائما في سلوكياته في العمل.

هذا يعني أنّ أخلاق العمل لا يمكنها أن تكون معارضة لثقافة المجتمع والقيم والعادات السائدة فيه لأنّ الفرد العامل كائن اجتماعي بطبعه وتغلب عليه صفة الذاتية فلا يمكنه أن يتجرّد من ثقافة وعادات وقيم مجتمعه إلّا في حالة العادات السلبية التي لا تتناسب مع بيئة العمل وتؤثر على سيرورة العمل بشكل سلبي.

- المدرسة ونظام التعليم في المجتمع: بحيث يلعب النظام التعليمي دور مهما في تكوين القيم الأخلاقية وتنمّي السلوك الأخلاقي لدى الأفراد وقد تمتلك الدولة فلسفة تعليمية واضحة تتكامل فيها مختلف آليات العمل بجميع المراحل، بحيث تجسّد الدولة من خلال هذه الفلسفة منظورا أو سلوكا أخلاقيا نابعا من قيمها وعاداتها ويساهم هذا في تطوير السلوك الإيجابي⁽²⁾.

إنّ المدرسة ونظام التعليم تعتبر مصدر من مصادر أخلاقيات العمل لأنّ المدرسة تعتبر من مؤسسات التنشئة الاجتماعية التي تبقى أفكارها راسخة في ذهن الفرد حيث تساعد على تطوير سلوكه في العمل بصفة خاصة لأنّ ذلك النظام التعليمي يوضع بغرض في تطوير السلوكات الإيجابية التي تعود على المجتمع والدولة بالمنفعة.

(1)-أحمد، علي صالح. إدارة التمكين واقتصاديات البيئة في منظمات الأعمال الأفنية الثالثة. الأردن: دار اليازوري، 2009، ص 258.

(2)-بلال، خلف السكارنة. مرجع سابق، ص ص 58-60.

- القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات: وهي عبارة عن نتائج أو اتجاه معين بما يتوقعه المجتمع من حيث السلوك المقبول، ويمكن اعتبار الممارسات على أنها غير قانونية إذا ما كان المجتمع ينظر إليها على أنها سلبية وغير أخلاقية، فالقانون يحدد ويضع المعايير المقبولة في مجال الأعمال التي تعمل بدورها على توجيه المدراء وعليه فإن وجود مدّة القوانين يعتبر جزءاً من عملية التحديد الفعلي لمهنة الإدارة⁽¹⁾.

هذا يعني أنّ القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات هي من الضروريات التي يجب أن يتوفر عليها العمل لأنها تقوم بتحديد السلوكيات والأخلاقيات المطلوبة في العمل سواء في صاحب العمل أو العامل لأنه هناك بعض المعتقدات والقيم سواء الشخصية أو المجتمعية التي ينقلها العامل إلى العمل والتي تؤدي باختلال في بيئة العمل.

- ثقافة المنظمة: إنّ من واجب المنظمة أن تجعل الأخلاق جزءاً مكمل لثقافة المنظمة حيث تعتبر هذه الأخيرة هي مجموع القيم والمعتقدات التي يتشارك فيها أعضاء المنظمة، وتزود ثقافة المنظمة الأعضاء الشعور بالتطابق التنظيمي وتولد الالتزام بالقيم والمعتقدات⁽²⁾.

هذا يعني ثقافة المنظمة هي جزء من أخلاقيات العمل المفروضة على العمال وذلك تفادياً للخلافات التي تؤثر بصورة سلبية على العمل، وهذا لا يعني أنّ ثقافة المنظمة منعزلة عن الأخلاق بل هي مستمدة من القيم الأخلاقية المتعارف عليها والتي توجب العمال على التحلي بها.

تاسعا - مستويات أخلاقيات العمل:

إنّ أعمال المنظمات تؤثر على المنظمات الأخرى، إضافة إلى التأثير على الأفراد داخل المنظمة وفضلاً عن ذلك بالوافدين إليها (الزبائن)، ولهذا فإنّ المنظمات تواجه مختلف المشكلات الأخلاقية على مختلف المستويات وتتمثل هذه الأخيرة في ثلاث مستويات هي:

1- على المستوى الفردي: يركّز موضوع أخلاقيات في سلوك وأفعال الأفراد في المنظمة ولهذا يمثل قضية مهمة لإدارة المنظمة التي تركز على مناقشة الإستراتيجية بشكل محدد ودور المديرين في عملية الإدارة الإستراتيجية، بالإضافة إلى القيم الأخلاقية للأفراد العاملين وكيفية أدائهم لأعمالهم وتصرفاتهم اتجاه مدراءهم وزملائهم في المنظمة⁽³⁾.

(1) - المرجع السابق، ص 62.

(2) - أحمد، علي صالح. مرجع سابق، ص 259.

(3) - المرجع السابق، ص 260.

2- **على المستوى التنظيمي:** هذا المستوى يأخذ بعين الاعتبار ما تقوم به منظمات من أنشطة بشكل عام، حيث تكون المنظمات مسؤولة عما تقوم به من أعمال سواء اتجه المنظمات الأخرى أو اتجاه أفرادها، وعليها تحمل العواقب المترتبة عن تلك الأعمال لأن المنظمة تمتلك إلى جانب الكيان القانوني كيان معنوي، أو أخلاقي يجعلها مسؤولة عما تقوم به من أعمال بشكل قانوني وأخلاقي معا، وفي حالة السلوك غير الأخلاقي لبعض الأفراد في المنظمة ينبغي عليها أن تتخذ الإجراءات القانونية فضلا عن الأخلاقية في قراراتها.

3- **على المستوى الاقتصادي:** تظهر أخلاقيات العمل في هذا المستوى فيما تقوم به المنظمات من أعمال تؤثر في الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة، وفيما إذا كانت الأخلاقيات مندمجة في أعمال المنظمات⁽¹⁾.

أي أنّ مستويات أخلاقيات العمل تكون من المستوى الفردي والمستوى التنظيمي والمستوى الاقتصادي وهذا يعني أنّ أخلاقيات العمل لا تنحصر في مستوى واحد بل تشمل المستويات الثلاث للمؤسسة التي ترتكز على البيئة الداخلية والخارجية.

عاشرا- العوامل المؤثرة في أخلاقيات العمل:

هناك العديد من العوامل التي يصعب حصرها في تأثيرها على الأخلاقيات في المنظمات، وذلك أنّ الإدارة لا تعمل في فراغ وإنما تعمل بها، والعامل في الوقت نفسه هو الموطن الذي يعيش في بيئة المنظمة وينقل إليها القيم والعادات السائدة في مجتمعه، ويبقى لتلك العوامل أثر واضح داخل المنظمات ورغم وجود القوانين واللوائح التي تقوم بدورها في الحد من أثرها في سلوك الموظف في المنظمة⁽²⁾.

تلعب البيئة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية دورا أساسيا ومباشرا في التأثير على العامل ومن خلالها ترسخ لديه مجموعة من القيم والمبادئ والقيم والعادات، وبالرغم وجود ضوابط وأحكام في منظمته إلا أنّه يعمل وفق تلك المؤثرات الخارجية ومن بين أهم العوامل التي لها الأثر الواضح في أخلاقيات العمل في المنظمة ما يأتي:

(1) - مطالبي، ليلي وشيخاوي سهام. المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مفاهيم، دوافع ومعوقات. ورقة مقدمة للملتقى الدولي الثالث عشر بعنوان المسؤولية البيئية وأخلاقيات العمل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. 14-15 نوفمبر، جامعة حسيبة بوعلي الشلف. الجزائر، ص ص 08-09.

(2) - المزروعى، خميس بن محمد بن خميس. "مدى التزام مديري المدارس الثانوية بأخلاقيات العمل من وجهة نظر الهيئات الإدارية والتدريسية بسلطنة عمان"، رسالة ماجستير. جامعة السلطان قابوس. عمان، 2003، ص 17.

1- البيئة الاجتماعية: ويمكن التعريف البيئة الاجتماعية بأنها البيئة التي تجمع بين المنزل والحي والعمل والمجتمع الذي يعيش فيه أفراد وما يسودها من تقاليد وعادات ومعتقدات وأحوال اقتصادية واجتماعية وسياسية والتي تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهاته، إذ تنمو هذه الاتجاهات والممارسات السلوكية وتتطور مع مراحل النمو التي يمد بها الفرد⁽¹⁾.

وهو ما يبرهن مدى تأثير البيئة الاجتماعية بشكل مباشر وفاعل وذلك من خلال تنمية سلوك الفرد وتطويره كذلك تساعد الفرد أن يكون أكثر إدراكاً للناس وتكسبه معرفة بذاته ولغيره، وكما لها دور أساسي من خلال تأثيرها على التنشئة الاجتماعية للفرد وتنمي لديه الكثير من الأحاسيس والمشاعر.

2- البيئة الاقتصادية: تلعب الأوضاع الاقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه العامل من غنى وفقير وارتفاع مستوى المعيشة، مقابل تدني مستوى الرواتب والأجور دوراً كبيراً في تكوين الأخلاقيات من مبادئ واتجاهات وسلوك إما أنها تؤدي إلى نشوء طبقات اقتصادية متعددة داخل المجتمع الواحد، ويجب أن نؤكد هنا على أثر العنصر المادي في أخلاقيات العاملين وظهوره في الدول النامية، له متطلباته وطموحاته الكبيرة التي تتناسب مع ما تستطيع الدولة توفيره من خدمات وسلع⁽²⁾.

حيث تلعب الأوضاع الاقتصادية العنصر الأساسي في أخلاقيات العاملين إذ أنّ طموحات ومتطلبات كثيرة ولهم تطلعات في تحسين أوضاعهم المعيشية، والبحث عن وسائل الراحة وهي ما تأمل من الدولة أن تحققه لهم بما يتناسب مع قدراتها، فالعامل سعي دائماً للبحث عن الأفضل وعن مداخل إضافية حتى ولو كانت بطرق مشبوهة أو غير مشبوهة.

3- البيئة السياسية: لاشك أنّ البيئة السياسية التي يعيش العامل في ظلها تلعب دوراً مهماً في تكوينه اتجاه هو أنماط سلوكياته، إذ أنّ سلوكه يتأثر بدون شك بطبيعة وخصائص تلك البيئة السياسية السائدة، وكذلك مدى فعالية الرقابة الإدارية، تشريعية سياسية، شعبية، على أنماط السلوك الإداري للعاملين بحيث تحقق السلوك الإداري الأخلاقي وتردع أو تعاقب السلوك الإداري اللا أخلاقي⁽³⁾.

مما سبق يلاحظ أنّ البيئة السياسية لها تأثير كبير على سلوك وأخلاقيات العمل داخل عمله وفي بيئته السياسية فالبيئة السياسية هي عبارة عن المناخ السياسي الذي يعيش فيه المجتمع، فإذا ما نشأ هذا

(1) - ياغي، محمد عبد الفتاح. الأخلاقيات في الإدارة. عمان: المكتبة الوطنية، 1995. ص 42.

(2) - طاهر محسن، منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري. مرجع سابق. ص 147.

(3) - زويلف، مهدي حسن. علم النفس الإداري ومحددات السلوك الإداري. الأردن: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1982، ص 229.

الفرد في بيئة متسيّبة يُولد لديه التسيّب في العمل داخل المؤسسة التي يعمل بها خاصة ما إذا كانت الرقابة التشريعية غائبة.

إحدى عشر - أسس نظام أخلاقيات العمل: يعتمد النظام الأخلاقي على ثلاث مبادئ أساسية وهي:⁽¹⁾

1- مبدأ الإلزام:

إتباع الفرد سلوك معيّن عند توليه الوظيفة بحيث يجب أن يكون واضحاً بما يمكن عملياً تنفيذه أو تحقيقه، ويكون خاضعاً بدقة لمبدأ المشروعية ويعتبر هذا الأخير معيار الحكم على صحة الأعمال والتصرفات ومن ضمانات لحماية الحقوق والحريات وتحقيق العدالة والمساواة.

2- المسؤولية:

يقصد بها حالة الشخص الذي ارتكب ما يوجب عليه، إذ لا بدّ أن يكون الشخص حال ارتكابه لما يوجب عليه قاصداً الفعل أو تركه أي أنّه عندما يقوم الشخص بمخالفة يشترط أن يعلم بأنّها مخالفة ويتوسّع في إثبات هذا العلم في بعض جوانب أخلاقيات العمل لأنّه توجد جملة أخلاقيات لا يمكن إدعاء جهلها لأنّها محددة بموجب نصوص معينة وأنها فطرية.

3- الجزاء:

وهو يعني الثواب والعقاب، أي من قام بعمله على أكمل وجه فإنّه يستحق الثواب الممثل في الحقوق المقررة للموظف نتيجة لتنفيذه لالتزاماته الأخلاقية ومن أخل بهذه الالتزامات فإنّه يستحق الجزاء الذي يختلف حسب درجة المخالفة، قد يكون جزاءاً تأديبياً وهو محصور في الإنذار واللوم والحسم في الراتب والحرمان من العلاوات الدورية والفصل من الخدمة قد يكون عقوبة جنائية أو جزاءاً تأديبياً والعقوبة هي الجزاء المترتب على المسؤولية.

إنّ أسس نظام أخلاقيات العمل تعتمد في الأساس على مبدأ رئيسي هو مبدأ الالتزام الذي يترتب عنه مبدأ المسؤولية والجزاء بحيث عندما يلتزم فهو بالضرورة يتحمّل مسؤولية فعله، وتحمله لتلك المسؤولية يترتب عنه جزاء، من خلال هذا لا يمكننا الفصل بين هذه المبادئ لأنّه عندما ينعدم وجود مبدأ واحد فإنّه ينعدم وجود الآخر والعكس صحيح.

(1) - عمر، بن ناصر القرويتي. مرجع سابق. ص 82.

إثنا عشر - وسائل تعزيز وترسيخ أخلاقيات العمل:

من بين أهم الوسائل التي تساهم في تعزيز أخلاقيات العمل نجد:

1- تنمية الرقابة الذاتية: فالموظف الناجح هو الذي يراقب الله قبل أن يراقبه المسؤول وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فنستنتج المؤسسة بلا شك لأن الموظفين مخلصين لها⁽¹⁾.

2- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية: ذلك لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحيانا من ضعف النظام، أو عدم وضوحه. ويمكن للمؤسسة أن تخصص مكتبا خاصا للاهتمام بأخلاقيات العمل يقوم به مجموعة من الموظفين. ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق، كما يجب أن توضح في مكان ظاهر لائحة للجزاءات تشمل على الأفعال والمخالفات وعدم تنفيذ الأوامر والالتزامات المكلف بها العمل.

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

4- تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة: إي اقتناع العامل بأن العمل عبادة وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية، وشعار البلد وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق المهنة.

5- محاسبة المسؤولين والموظفين: فلا بدّ من محاسبة للتأكد من تطبيق النظام، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام، وقد كان عمر رضي الله عنه يسأل الرعية: أرايتهم إذا استعمله عليكم خير من أعلم ثم امرأته بالعدل أكنت قضيتته ما علي؟ قالوا: نعم. قال: لا حتى أنظر في عمله أعمل بما أمرته أم لا.

6- التقييم المستمر للموظفين: مما يحفزهم على التطوير إذا علموا أنّ من يطوّر نفسه يقيم تقييما صحيحا، وينال مكافأته على ذلك، والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءتهم ومواطن إبداعاتهم⁽²⁾.

ما يلاحظ أنّه نتيجة السلوكات والممارسات اللاأخلاقية التي أودت بالكثير من المنظمات الأعمال كالرشوة والفساد، لذا دعت الضرورة إلى إيجاد مجموعة من الوسائل لترسيخ أخلاقيات العمل في المنظمة

(1) - بلال، خلف السكارنة. مرجع سابق، ص 65.

(2) - محمد، أحمد سوسن سليمان وعبد الفتاح وهب. مرجع سابق، ص 121.

وضرورة الالتزام بها في سلوك العاملين وذلك من أجل المحافظة على سمعة المؤسسة، وكذا وضع أنظمة وقوانين، و هذا بمعنى أن للأخلاقيات مكانة بارزة في المؤسسة وهي تسعى جاهدة لتطوير هذه الأخلاقيات وترسيخها لدى العاملين وإرساء مدونات أخلاقية تبين ما هو مرغوب وما هو غير مرغوب فيه وغيرها من الوسائل التي تعمل كلها على التأكيد على ضرورة هذه القيم التي لا بدّ من الالتزام بها والعمل وفقها.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق وما تمّ تقديمه عن أخلاقيات العمل، يتضح لنا بأنّ أخلاقيات العمل تتعلّق سلوكيات وتصرفات الأفراد ونشاطاتهم العملية المختلفة وهو يشمل كذلك طريقة تعامل العاملين فيما بينهم كالاحترام والتعاون، وكذلك مع رؤسائهم كطاعة الأوامر ومع الجمهور الخارجي وهي تتضمن مختلف التصرفات السليمة التي تتماشى مع القيم الاجتماعية والتي تبرز في الأمانة، الصدق، النزاهة، والالتزام بهذه المبادئ والسلوكيات الأخلاقية سواء على الصعيد الفردي أو على مستوى المنظمة يعتبر ذا أهمية بالغة ويقوي الالتزام بقواعد العمل الصحيحة، وإنّ مختلف هذه القيم تتأثر بعوامل مختلفة سياسية اجتماعية، اقتصادية بموجب أن العامل هو الفرد في المجتمع، ولذلك أوجب وجود مدونات أخلاقية تصنّف القيم الأخلاقية والمعتقدات الصحيحة والمثل العليا التي تحكم قواعد السلوك والممارسة والتصرفات الأخلاقية والتي تشكل إطار مرجعي يلعب دوراً أساسياً في الارتقاء بالمؤسسات عامة.

الفصل الرابع: المسؤولية الاجتماعية

تمهيد

- أولاً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية
- ثانياً: نشأة وتطور المسؤولية الاجتماعية
- ثالثاً: أسباب الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية
- رابعاً: أهمية المسؤولية الاجتماعية
- خامساً: مبادئ المسؤولية الاجتماعية
- سادساً: أبعاد المسؤولية الاجتماعية
- سابعاً: ركائز المسؤولية الاجتماعية
- ثامناً: عناصر المسؤولية الاجتماعية
- تاسعاً: معايير المسؤولية الاجتماعية
- عاشراً: مجالات المسؤولية الاجتماعية
- إحدى عشر: معوقات تبني المسؤولية الاجتماعية
- إثنا عشر: العلاقة بين أخلاقيات العمل و المسؤولية الاجتماعية

خلاصة الفصل

تمهيد:

أصبحت المؤسسات مطالبة أكثر من أي وقت مضى، بتحمل مسؤوليتها اتجاه العمال الزبائن(العملاء)، المجتمع والبيئة، وذلك بالاعتماد على رؤية جديدة قائمة على مفهوم سد الحاجة الفعلية لهم، ورسم إستراتيجية ملائمة للاستجابة إلى كل توقعات الأطراف، مما يحقق التوازن والتكامل والتطوير المتبادل بين المؤسسات وبيئتها الداخلية والخارجية.

فالمسؤولية الاجتماعية تعتبر قوة المؤسسة تجسد مدى انتمائها للمجتمع ومقدار تفاعلها معه، مما يجعل القرارات التي يتم اتخاذها لا تنتهج المنهج الاقتصادي فقط، وإنما تمتد إلى الجانب الإنساني والاجتماعي لعامة المجتمع.

وفي هذا الفصل سيتم التطرق إلى كل ما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية من تعريف ونشأة وأسباب الاهتمام وكذا الأهمية والمبادئ، بالإضافة إلى مزايا ومعوقات تبني المسؤولية الاجتماعية.

أولاً- مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

يعرّف "Drucker" المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام المنشأة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه⁽¹⁾. من خلال هذا التعريف يتبين لنا أن المسؤولية الاجتماعية هي عملية إلزامية تستوجب على المنشآت التقيد بقواعد المجتمع الذي تعمل فيه دون أن يكون هناك ضرر بقيام المنشأة بوظائفها والحفاظ على استمراريتها.

ويعرّفها "Holmes" بأنها التزام منشأة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمة ومكافحة التلوث وخلق فرص العمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها⁽²⁾.

من خلال هذا التعريف يتبين لنا أنّ المسؤولية الاجتماعية هي عملية إلزامية تستوجب على المنشآت التقيد بقواعد المجتمع الموجودة فيه وذلك من خلال المساهمة في الأنشطة الاجتماعية دون الإخلال بوظائف المسؤولية وأهدافها.

ويعرّف مصطفى محمود أبو بكر المسؤولية الاجتماعية بأنها تتمثل في المسؤولية المعنوية التي تعمل على حماية مصالح المتعاملين مع المنظمة والمتأثرين بقراراتها وتصرفاتها⁽³⁾. ومن خلال هذا التعريف يتبين لنا أنّ المسؤولية الاجتماعية هي صفة معنوية غير ملموسة وتظهر من خلال تصرفات المنظمة اتجاه العاملين بها والمتعاملين معها.

ويعرّف محمد سيد فهمي المسؤولية الاجتماعية أنها " مصدر الإلزام يتكوّن من قوّة الضغط الاجتماعي، وهي تتمثل في النظام والتقاليد والأعراف والتي يلتزم بها الفرد من قبل المجتمع الذي يعيش فيه، وتقبّله لما ينتج عنها من مدح على السلوك المحمود أو السلوك المذموم.⁽⁴⁾

من خلال هذا التعريف يتبين لنا أنّ المسؤولية الاجتماعية هي إلزام للفرد من قبل المجتمع، وهي قوّة ضاغطة من المجتمع على الفرد في ضرورة الالتزام بتقاليده وأعرافه.

(1)- بلال، خلف السكارنة. مرجع سابق، ص 163.

(2)- محمد، الصريفي. المسؤولية الاجتماعية للإدارة. ط1. الإسكندرية. مصر: دار الوفاء، 2007، ص 15.

(3)- مصطفى محمود، أبو بكر. الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية. الإسكندرية. مصر: الدار الجامعية، 2007، ص 89.

(4)- محمد، سيد فهمي. المسؤولية الاجتماعية. ط1. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2014، ص 33.

ثانيا- نشأة وتطور المسؤولية الاجتماعية:

ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية في منتصف التسعينيات من القرن الماضي كنتيجة لردود الفعل الأولية اتجاه العولمة وما خلّفته من آراء، وهذا ما دفع المؤسسات المتعددة الجنسيات للبحث عن دورها على المستوى الاجتماعي.

ونجد المسؤولية الاجتماعية لها صفة ديناميكية وتتميّز بالتطور المستمر مما يجعل تحديد مراحل دقيقة لتطورها، وذلك نظرا لتداخل الأحداث والتأثيرات المتبادلة، ورغم ذلك فإنّ تتبع الأحداث يسمح لمس أثر التغييرات النوعية لهذا المفهوم ويمكن تقسيم تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى مراحل وهي:⁽¹⁾

1- المرحلة الأولى: وجاءت هذه المرحلة عقب الثورة الصناعية والإدارة العلمية، حيث أفرزت الثورة الصناعية منعرجا بارزا في الحياة الإنسانية من إنشاء مشاريع واختراعات علمية مركّزة في ذلك على تحسين الحياة الإنسانية من إنشاء مشاريع مركزة في ذلك على تحسين الأداء والوضع الاقتصادي من منظور الاهتمام بالبيئة الداخلية للعمل، والتركيز على جانب الربح مستغلة في ذلك كل المواد الطبيعية كتشغيل الأطفال والنساء لساعات طويلة في ظروف قاسية وأجور متدنية على افتراض أنّ مسؤولية المؤسسة تنحصر في إنتاج سلع خدمات تلبى طلب المجتمع مع إهمال الجوانب الأخرى⁽²⁾. ونلاحظ أن هذه المرحلة قد ركزت على جانب تطور والازدهار على المستوى الداخلي الذي بدوره يحقق له مسؤولية للمؤسسة من خلال وفرة الإنتاج والخدمات المتميزة والجيدة.

2- المرحلة الثانية: ظهور خطوط الإنتاج وتطور حجم المؤسسات في الربع الأول من القرن العشرين والتي أدى إلى تقاوم الأزمات بسبب زيادة استغلال اليد العاملة وظهور التكتلات النقابية، مما ساهم في بروز المسؤولية الاجتماعية الداخلية، والتي تتم بتأمين السلامة والأمن في أماكن العمل، تقليص ساعات العمل، الرعاية الصحية ، وبعدم تحوّل الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الخارجية لتخفيف الضغوط الكبيرة التي أفرزتها التأثير المتزايد على البيئة.

ونلاحظ أن هذه المرحلة كان تركيزها على الجانبين الداخلي للمؤسسة والخارجي، لأنّها أدركت بأنّ الاهتمام بالجانب الداخلي فقط لا يؤثر على الجانب الخارجي بشكل كبير وهذا ما اضطرنا إلى اللجوء

(1) - جصاص، محمد وتلياني فاطمة الزهراء. مداخلة "تطبيقات المسؤولية الاجتماعية الخارجية للمؤسسات". شركة كوكا كولا نموذجا". ورقة مقدمة بالملتقى الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة (الواقع والرهانات). 01/04/2016 نوفمبر، الجزائر، ص 03.

(2) - طاهر، منصور الغالبي وصالح مهدي محسن. مرجع سابق، ص 55

إلى المسؤولية الاجتماعية الخارجية التي من شأنها تخفيض الضغوط على المؤسسة وتساعد على استمراريتها والتطور.

3- المرحلة الثالثة: وهي مرحلة الانتقال من المفهوم الضيق للمؤسسات واعتبار المؤسسة نظام مفتوح على البيئة التي يعمل فيها⁽¹⁾. هذا ما أدى إلى توسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتبنيه من خلال استيعاب أكثر للبيئة ومتغيرات مما ساعد على بروز مرحلة نوعية "نوعية حياة الفرد" تتضمن تقديم المزيد من السلع والخدمات تناسب مع الارتقاء النوعي الحاصل في مستوى حياة الأفراد⁽²⁾.

ونلاحظ أن المرحلة الأخيرة قد نظرت إلى المسؤولية الاجتماعية بشكل أوسع لأنها انتقلت إلى فكرة أن المؤسسات نظام مفتوح على بيئة خارجية وهذا ما يوجبها بأن تكون ملتزمة بمتطلبات وحاجيات المجتمع الذي تعمل فيه ومحاولة الارتقاء بخدماتها لكي يتماشى ذلك مع ارتقاء أفراد المجتمع.

ثالثاً- أسباب الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية:

- هناك العديد من العوامل التي أدت إلى تبني فكرة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من طرف مكونات بعض الدول ومن طرف المؤسسات ذاتها وهذه العوامل تتمثل فيما يلي:
- تصاعد ضغوط المجتمع وتناميها مع توسع في حكومات منظمات الأعمال وتعدد علاقاتها.
 - إسهام أكبر لمنظمات الأعمال في تطوير نوعية الحياة والارتقاء بها⁽³⁾.
 - تجنب التدخل الحكومي في قرارات المؤسسة، حيث أن عدم استجابة المؤسسة إلى ضغوطات الرأي العام والمجتمع في التعامل مع المشكلات الاجتماعية قد يعرضها إلى عقوبات .
 - ظهور القوى السياسية والعمالية وتدخلها في القضايا الاجتماعية المتعلقة بأفراد المؤسسة من حيث الرعاية الصحية والمهنة والاجتماعية اللائقة.
 - الرغبة في تحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور المجتمع.
 - تحقيق فكرة الانتماء والولاء لدى أفراد المؤسسة من خلال الاهتمام بمشاكلهم الاجتماعية والمهنية والصحية مما يساعد على رفع روحهم المعنوية مما ينعكس على زيادة إنتاجيتهم.

(1) - جصاص، محمد وتيلاني فاطمة الزهراء. مرجع سابق. ص 03.

(2) - سيد، محمد جاد الرب. السلوك التنظيمي موضوعات وتراجم وبحوث إدارية متقدمة. مصر: مطبعة العشري، 2005، ص

85.

(3) - طاهر، منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري. مرجع سابق، ص 48.

- تطور الفكر الإداري والأخذ بفكرة التسيير المتكامل من خلال الاهتمام المتوازن بجميع الأطراف المهنية بالمؤسسة⁽¹⁾.

إن أسباب تبني المسؤولية الاجتماعية تعود إلى الضغوطات الخارجية والداخلية حيث تتمثل الضغوطات الخارجية في ضغوطات المجتمع والنقابات السياسية والعمالية، أما الداخلية فتتمثل في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال منح بنوع من الاهتمام والاحترام للعاملين.

رابعا- أهمية المسؤولية الاجتماعية:

وتكمن أهمية المسؤولية الاجتماعية لمزيد من دورها الاجتماعي في سببين:

1-سبب داخلي: حيث يكون من المهم أن تسهم ثقافة المنظمة في تشكيل ما تبنّاه من ممارسات وقيم ينبغي أن تكون نابعة من الإدارة العليا ويدرك الموظفون أهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمة لأنه يضع سياساتها ولوائحها وقيمتها في منظورها السليم، ولكن هذا لا يفي حاجة الموظفين للتوجيه والإرشاد بخصوص هذا المفهوم.

2-سبب خارجي: تتعرض المنظمة لضغوط متزايدة من أصحاب المصالح والمستثمرين عنها لرفع مستوى أدائها، وسعي المستثمرين لذلك من أجل ضمان الاستدامة وهنا تستطيع المسؤولية الاجتماعية أن تطرح قواعد جديدة للعمل⁽²⁾.

وللمسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة والمجتمع والدولة وأهمها ما يلي:

أ- بالنسبة للمنظمة:

- تحسين صورة المنظمة في المجتمع وخاصة لدى العمّال والعملاء.
- تحسين مناخ العمل السائد في المنظمة وبث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعّالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المنظمة.
- الإدراك الإيجابي للمسؤولية الاجتماعية يحقق للمنظمة المردود المادي والأداء⁽³⁾.

(1) - مراد، سكاك. "تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات دراسة ميدانية لبعض مؤسسات سطيف". مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 11 سبتمبر 2011. ص 203.

(2) - بن تمام، سارة وبن دالي إبراهيم هاجر. "دور المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في صناعة الفرار في المنظمة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير. جامعة المدية. 2009، ص 09.

(3) - وسام، جلاي. "أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية". مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص مالية مؤسسة. الجزائر، 2012، ص 79.

ما نلاحظه أن المسؤولية الاجتماعية تعمل على تعزيز قدرة المؤسسة في الحفاظ على مكانتها في المحيط الخارجي كما تعمل على ضمان استمراريتها من خلال مجموعة من الآليات كتحقيق الاتساق والتعاون وهو ما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية التي بدورها تلعب دورا إيجابيا في تحسين الأداء.

ب- بالنسبة للمجتمع:

- زيادة التكافل الاجتماعي بين شرائح المجتمع وإيجاد الشعور بالانتماء من قبل الأفراد والفئات المختلفة.

- تحسين الاستقرار الجماعي نتيجة توفر مستوى العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص.

- تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية.

- تحسين التنمية السياسية انطلاقا من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على الأفراد والمجموعات والمنظمات، وهذا سيساهم بالاستقرار السياسي⁽¹⁾.

تعتبر المسؤولية الاجتماعية عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات في علاقتها لمجتمعها وذلك لمواجهة مختلف الضغوطات والعمل على تحقيق العديد من المزايا التي تعود بالنفع على المجتمع مثل تحسين نوعية الحياة والعمل وتحقيق الأمن والاستقرار.

ج- بالنسبة للدولة:

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها الصحية والتعليم والثقافة.

- يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة، وذلك بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في التكاليف الإجمالية بالمساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل منظمات الأعمال خاصة دورها في هذا الإطار⁽²⁾.

تعدّ المسؤولية الاجتماعية نشاطا مهما ويحقق العديد من المنافع التي تعود على دولة بالفوائد والتي تساعد في الوصول إلى تحقيق الكثير من المنافع كتخفيض الأعباء والمساهمة في التقليل من التكاليف العامة، كما تساهم في تطوير مناهج وآفاق جديدة تجعل من تلك الدول تحقق تقدّما واستقرارا.

(1) - فلاق، محمد وبوقالة قدور. "المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات الجزائرية (جيزي، موبيليس، نجمة). التحول من العمل الخيري إلى العطاء الذكي. ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية. 2010. الجزائر، ص06.

(2) - بن تمام، سارة وبن دالي إبراهيم هاجر. مرجع سابق، ص 18.

خامسا - مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

- تقوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال على تسع مبادئ أساسية ويمكن تلخيصها في الآتي:
- 1- الحماية وإعادة الإصحاح البيئي: بفضل تقديم المنظمة لمنتجات الأعمال وتطوير وتطبيق المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة مع أصحاب المصلحة.
 - 2- القيم والأخلاقيات: حيث يقع على عاتق منظمات الأعمال تطوير وتطبيق المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة مع أصحاب المصلحة.
 - 3- المسائلة والمحاسبة: الكشف عن البيانات وتقديم المعلومات الضرورية لطالبيها من أصحاب المصلحة في أي وقت يحتاجه لأخذ القرارات.
 - 4- تقوية وتعزيز السلطات: تحقيق الموازنة بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والموردين ولتتمتع غيرهم من أصحاب المصالح.
 - 5- الأداء المالي والنتائج: تعويض المساهمين بالأرباح والعوائد مع المحافظة على الأصول والممتلكات.
 - 6- مواصفات موقع العمل: اعتبار العاملين شركاء قيّمين في العمل، من خلال احترام حقوقهم وتوفير بيئة عمل آمنة.
 - 7- العلاقات التعاونية: لا بدّ أن تتسم ممارسات منظمات الأعمال بالعدالة والأمانة مع مختلف الشركاء.
 - 8- المنتجات والخدمات ذات الجودة: استجابة لحاجيات وحقوق الزبائن بتوفير منتجات وخدمات ذات قيمة وجودة عالية.
 - 9- الارتباط التمتعي: تعميق علاقات التمتع، التعاون، والمشاركة لجعله المكان الأفضل للحياة.⁽¹⁾
- ما نلاحظه على هذه المبادئ أنّها تحدد القيم التي تقوم على نوعية العلاقة التي تجمع المؤسسة بين الإدارة والعمّال والمجتمع وكذا توضح التزاماتها والدور الذي تحققه سواء داخل المؤسسة أو خارجها وذلك من أجل تحقيق الأهداف التي تسعى إليها وبذلك فإنّ هذه المسؤولية تقوم على هذه المبادئ المختلفة.

(1) - عريوة، معاد. "دور بطاقة الأداء في تقييم وقياس الأداء المستدام لمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية"، دراسة مقارنة بين مدينة الحضنة بالمسيلة ومدينة سطيف. رسالة ماجستير. جامعة سطيف. الجزائر، 2011، ص 55.

سادسا - أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

تمارس المؤسسات عددا من المسؤوليات الاجتماعية وقد أشار إليها الباحث "آرشي كارول (Archie Carroll) بأربعة أبعاد هي المسؤولية الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والإنسانية، تمثلها بشكل هرمي متسلسل يوضح الترابط بينها واستنادا على بعضها، فلا يمكن تصوّر المؤسسة تقوم بمبادرات إنسانية وأخلاقية ما لم تكن قد قطعت شوطا في تحمّل التزاماتها الاقتصادية والقانونية.

1- البعد الاقتصادي:

التزام المؤسسة بمسؤولياتها اتجاه المجتمع ينعكس إيجابا عليه، وفي هذا الإطار تحقق المؤسسة العائد لتعويض مساهمة المالك والعاملين بالإضافة إلى مسؤولياتها في توفير الظروف المناسبة للعمل وحماية العمّال من الأخطار وتوفير مناصب شغل، فعند نقشي ظاهرة البطالة بإزاحتها لمؤسسة أخرى منافسة تشير قضايا مثل توفير بيئة عمل مناسبة، تنوع مكان العمل وإتاحة بعض فرص النّقْدَم للعاملين⁽¹⁾.

وذلك من خلال استخدام الموارد البشرية بشكل رشيد، كما يقتضي في هذا البعد المعاملة العادلة وكذلك يمثل هذا البعد المسؤوليات التي يجب على المؤسسات تحملها، والعمل على توفير البيئة الملائمة للعمل وإتاحة الفرص الوظيفية والحفاظ على سلامة وأمن العمّال والعمل على المحافظة على البيئة.

2- البعد القانوني:

يمثل البعد القانوني جانبا من مسؤوليات عادة ما تحددها الحكومة بقوانين وأنظمة يجب أن لا تخترقها المؤسسات، وتعمل على احتوائها، فتخضع لها وتلتزم بها وتهدف الدولة من ذلك إلى تشجيع المؤسسات على انتهاج سلوك مقبول نحو مجتمعها، ورفض الأعمال غير المشروعة بهذا تكتسب المؤسسة ثقة مجتمعها ولهذا فإنّ البعد القانوني يعتبر أفضل قاعدة للتعامل الرسمي، كما يشمل هذا البعد حق المساءلة الاجتماعية من طرف الأفراد والمؤسسات والمجتمع المدني في الطلب من المسؤولين تقديم توضيحات لأصحاب المصالح حول كيفية استخدام صلاحياتهم وتصريف واجباتهم⁽²⁾. وهو أن تلتزم المنظمة بالقوانين والضوابط والعمل على كسب ثقة الآخرين من خلال التزامها بذلك القوانين التي لا يجب خرقها، بل تخضع لها وتلتزم بها وهو أفضل طريقة للتعامل بطريقة رسمية.

(1) - نظام، موسى سويدان وشفيق إبراهيم حداد. التسويق مفاهيم معاصرة. ط3. عمان: دار اليازوري، 2003، ص 93.

(2) - تامر ياسر، البكري. التسويق أسس ومفاهيم معاصر. عمان: دار اليازوري، 2006، ص 83

3- البعد الأخلاقي:

الأخلاق تمثل مجموعة متكاملة من المبادئ الأخلاقية المكتوبة وغير المكتوبة والتي تعمل بموجبها المؤسسة فهي تمثل الروح المؤسسة والأجزاء المكونة لها، فالمسؤوليات الأخلاقية تتجسد تلك المعايير والقواعد، أو التوقعات التي تعكس الاهتمام بالجوانب التي يعتبرها المستهلكون والموظفون والمساهمون والمجتمع أنها عادلة تماما أو تماشيا مع احترام الحقوق المعنوية لأصحاب المصالح أو حماية هذه الحقوق⁽¹⁾.

بمعنى أن تكون المنظمة أو المؤسسة مبنية وقائمة على أسس أخلاقية وأن تلتزم بالعمل بها وتعتبرها قاعدة للعمل، وذلك من خلال الابتعاد عن إيذاء الآخرين وأن تستوعب القيم الأخلاقية والقيمية للمجتمع وأن تمارس أعمالها ضمن قواعد وضوابط كاحترام العادات والتقاليد وتقديم المنتجات التي تتوافق معه.

4- البعد الإنساني:

يرتبط هذا البعد بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام، وما يتفرع ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء وملابس ونقل، كما يمثل هذا البعد المزايا والمنافع التي يرغب المجتمع أن يحصل عليها من المنظمة بشكل مباشر مثل الدعم المقدم لمشروعات المجتمع المحلي بكافة أشكالها⁽²⁾.

ويقصد بها أن تكون المؤسسة صالحة وتعمل على الإسهام في تنمية وتطوير المجتمع والقضاء على الآفات الاجتماعية المختلفة كالفقر، وتحقيق ترقية في نوعية الحياة من مأكّل وشرب، وكذلك من خلال المساهمة في حل المشكلات ودعم القضايا الإنسانية المختلفة، والشكل الآتي يوضح ذلك:

(1) - محمد عبد الحسن، الطائي. المسؤولية الاجتماعية للشركات وأخلاقيات الأعمال. ط1. عمان: دار الثقافة، 2016، ص 29.

(2) - محمد، فلاق. المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال. ط2. الأردن: دار اليازوري، 2016، ص 54.



الشكل رقم (03): هرم أبعاد المسؤولية الاجتماعية (Carroll)⁽¹⁾

يوضح الشكل الهرمي أبعاد المسؤولية الاجتماعية بشكل تسلسلي لتوضيح طبيعة الترابط بين هذه الأبعاد من جانب كما يوضح من جانب آخر استناد كل بعد على البعد الذي يليه، وبالتالي فهي عبارة عن معادلة فكل بعد لابد أن يكون له بعد آخر تمثل في مجموعها أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

سابعا- ركائز المسؤولية الاجتماعية:

تحدد أهم سمات المسؤولية الاجتماعية من خلال الركائز التالية وهي⁽²⁾:

1- انتقاء المسؤولية القانونية: تعني المسؤولية الاجتماعية هي قيام المنظمة تلقائياً ببعض النشاطات الاجتماعية، وليس استجابة للقوانين، حيث تبدأ المسؤولية الاجتماعية حيث تنتهي القوانين.

(1)- Carroll, Archie. the pyramid of corporate social Responsibility Toward the Moral Management of organizational Slaveholders. Business-Horizons. July- August, 1991 .P. 405.

(2)- وهيبية، مقدم. مرجع سابق، ص 82.

هذا يعني أنّ المسؤولية الاجتماعية هي عملية طوعية وليست إجبارية على المؤسسة، حيث أنّ الالتزام بها يعود بالفائدة على المؤسسة وهي لا تقدّر عليه قانوناً وعدم الالتزام بها يكون له تأثير سلبي ولكنها لا تعاقب عليه.

2- غياب المسؤولية التعاقدية: لا يجب أن يتم الالتزام الجماعي وفاء لأنّ صيغة تعاقدية مع أي منظمة أخرى، بل هو عمل طوعي ترى المنظمة أنّها ملزمة بأدائه كونها مواطناً صالحاً.

يعني هذا أنّ المسؤولية الاجتماعية تقوم بها المؤسسة لإرضاء ضميرها المهني ولأنّها ترى في ذلك صواباً ولا تقوم بها لأنه ملتزمة مع منظمة أخرى وتريد أن تكسب رضاها أو مودّتها.

3- استبعاد حسابات الربح والخسارة: يجب أن لا يرتبط قرار ممارسة المسؤولية الاجتماعية بدراسة احتمالات الربح والخسارة.

هذا يعني أنّه عندما تقرر المؤسسة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يجب أن لا ترتبط بالمصلحة فقط أي الربح بل تكون حتى في حالة الخسارة كذلك.

4- توفر الأساس التطوعي: في غياب المسؤولية القانونية والتعاقدية مع استبعاد حسابات الربح والخسارة، يصبح قيام المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية أمراً تطوعياً بحثاً.

أي أنّها تعتمد على الأسلوب التطوعي باعتبارها مبدأً أساسياً لا بدّ منه في المنظمة تقوم على الالتزام وليس على الإلزام.

ثامناً - عناصر المسؤولية الاجتماعية:

تحدد عناصر المسؤولية الاجتماعية كالتالي:

1- الاهتمام: ويقصد به الارتباط العاطفي بالجماعة التي ينتمي إليها الفرد، صغيرة أم كبيرة، وذلك الارتباط الذي يخالطه الحرص على استمرار تقدّمها وتماسكها وبلوغ أهدافها، والخوف من أن تصاب بأي ظرف يؤدي إلى إضعافها أو تفككها⁽¹⁾.

2- الفهم: وهو ينقسم إلى شقين، الأول فهم الفرد للجماعة أي فهمه للجماعة في حالتها الحاضرة من ناحية وفهم لمؤسساتها وعاداتها وقيمها وتاريخها من ناحية أخرى، أمّا الثاني فهو فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله، أي أن يدرك الفرد أنّ أفعاله وتصرفاته وقراراته على الجماعة، وبالتالي فهم القيمة الاجتماعية لأي فعل أو تصرف اجتماعي يصدر عنه.

(1) -ميسون، محمد عبد القادر. التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض التغيرات". مذكرة لنيل شهادة الماجستير. كلية التربية علم النفس. الجامعة الإسلامية. غزة، 2009، ص 111.

3- المشاركة: يقصد بها اشتراك الأفراد مع الآخرين في عمل ما يمليه الاهتمام وما يتطلبه الفهم من أعمال تساعد الجماعة في إشباع حاجاتها، وحل مشكلاتها، والوصول إلى أهدافها وتحقيق رفاهيتها والمحافظة على استمراريتها⁽¹⁾.

مما سبق نلاحظ أنّ عناصر المسؤولية الاجتماعية تلعب دوراً مهماً وكل عنصر لا غنى عن الآخر وتبرز أهميتها من خلال تكاملها مع بعضها البعض فكل عنصر ينمي الآخر ويدعمه بحيث تلعب المؤسسة في هذا الخصوص دوراً إيجابياً من خلال الاهتمام والفهم والمشاركة بجعل المؤسسة مكان أفضل لممارسة الأعمال المختلفة.

تاسعا - معايير المسؤولية الاجتماعية:

هناك معايير أساسية تقاس من خلالها المسؤولية الاجتماعية⁽²⁾.

- مدى الالتزام بأخلاقيات العمل وظروف وشروط العمل والواجبات اتجاه العاملين.

- مدى التزام اتجاه حماية البيئة.

- مدى الاندماج في المجتمع والمساهمة في التنمية المجتمعية.

- مدى الاستثمار في البحث والتطوير.

- مدى احترام حقوق الإنسان ومراعاة القواعد الأخلاقية.

وتوجد معايير دولية لقياس المسؤولية الاجتماعية للشركات والذي يشمل على المجالات التالية:

- حقوق الإنسان.

- الحقوق العمالية وممارسات العمل.

- حماية البيئة.

- حقوق المستهلك.

- التنمية والمشاركة المجتمعية.

هذا يعني أنّ المسؤولية الاجتماعية تعتمد في معاييرها على تحقيق التطور والاندماج والاستمرارية للمؤسسة من خلال الالتزام بأخلاقيات وقوانين العمل التي تعود بالفائدة على كل من العامل والمؤسسة والمجتمع.

(1)- محمد، سيد فهمي. مرجع سابق، ص 27-28.

(2)- رسلان، خضور. " المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال". ندوة الثلاثاء الاقتصادية الرابعة والعشرون حول التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سوريا، دمشق 1/25 / 2011 - 2011/04/28. رقم 2011/04/11.26، ص8.

عاشرا- مجالات المسؤولية الاجتماعية:

تتمثل أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة فيما يلي:

1- المسؤولية اتجاه البيئة:

إنّ هذه الأنشطة كانت في وقت مضى مع بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية يعتبرها البعض من بين القضايا الأساسية التي تدخل ضمن مساهمتها ولكنّ في الآونة الأخيرة أصبحت القضايا المتعلقة بالبيئة في نظر البعض الآخر تدخل في طيات ما يسمى بالمسؤولية البيئية⁽¹⁾.

وبذلك فمجالات المسؤولية البيئية للمؤسسة هي تلك المساهمات والمسؤوليات الطوعية والإجبارية الملقاة على عاتقها اتجاه حماية البيئة والاستغلال الرشيد للموارد الطبيعية وتحقيق استدامتها، وتصميم برامج لحماية البيئة والمحافظة عليها، وتمويل المشاركة في عمليات التنظيف، وتوفير الأدوات التصنيعية للتقليل من النفايات والتلوث البيئي وكذا التشجير وزيادة المساحات الخضراء⁽²⁾.

ويمكن ذلك من خلال حماية البيئة من الأضرار الناتجة عن نشاطات المؤسسة وذلك من خلال حملات التوعية للمحافظة على البيئة وعلى الموارد الطبيعية وتبني سياسة بيئية رشيدة.

2- المسؤولية اتجاه العاملين:

يمثل الاهتمام والاتفاق على الموارد البشرية استثمار استراتيجيا تجني ثماره في أجلين القصير والبعيد حيث تمثل العمالة مجالا داخليا من مجالات المسؤولية الاجتماعية، تلتزم المؤسسة فيه بتوفير الخدمات اللازمة لتحسين جودة حياة العاملين ورضاهم الوظيفي من أجل توفير مناخ مناسب يشجع على بذل الجهد والمزيد من العطاء، وكذلك الولاء لصالح المؤسسة وإدارتها، مما يحقق منافع وعوائد اقتصادية مباشرة وغير مباشرة حاضرا ومستقبلا⁽³⁾.

واستنادا إلى ما تقدّم يمكن القول أنّ مساهمات المسؤولية الاجتماعية اتجاه الأفراد العاملين في المؤسسة تتمثل على سبيل التمثيل لا حصر فيما يلي:

- تقوم المؤسسة بتوفير الخدمات للعاملين كالنقل والإطعام والإسكان والخدمات الجامعية.

(1)- نظام موسى، سويدان وشفيق إبراهيم حداد. مرجع سابق ، ص89.

(2)- محمد، عاطف ومحمد ياسين. "واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية". دراسة تطبيقية لأراء عيّني من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية. مذكرة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط. 2008، ص 21.

(3)- عيشوش، خيرة وكزراي عبد الطيف. "المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في إطار أخلاقيات العمل". مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية المنعقد في جامعة بشار يومي 14-15 فيفري 2012، الجزائر، صص 1-9.

- العمل على اعتماد سياسة معيّنة في إدارة المؤسسة لمشاركة العاملين في القرارات والأرباح .
- تعمل المؤسسة على تحفيز الأفراد العاملين المتفوقين والمبدعين في العمل.
- العمل على رفع الروح المعنوية للعاملين وحث روح التعاون والدافع والحاضر بينهم.
- الحفاظ على الأفراد العاملين ومنع تسربهم لتقليل البطالة والحد من مشكلات الغيابات المتكررة وحوادث العمل⁽¹⁾.

من خلال ما تم نلاحظ أنّ محور المؤسسة هم العمّال لذلك وجب على المؤسسة أن تحرص على الاهتمام بهم من خلال توفير الخدمات اللازمة لتحسين نوعية حياة العاملين والعمل على كسب انتمائهم وورائهم لتلك المؤسسات، وذلك فتكمن مسؤولياتها الاجتماعية اتجاه هؤلاء العاملين من خلال ضمان وتوفير الإمكانات المادية والمعنوية للعمّال وكذلك من خلال الاستثمار فيهم.

3- المسؤولية اتجاه الزبائن:

كان نتيجة ما عرف بالثورة التسويقية والمفهوم التسويقي أن أصبح المستهلك في قمة الاهتمامات أي تنظيم في قطاع الأعمال، ويتنافس الجميع في سبيل إرضائه وتلبية مطالبه، وسمعا عن شعارات نقول: "المستهلك ملك"، و " الزبون على حق دائما"، وكسب رضا الزبون فقد عملية بيع أرباح المؤسسة من كسب عملية بيع مع فقط رضا الزبون"، إلا أنّ المستهلك في كل مكان في حاجة إلى حماية في ظل مواجهته للعديد من المشاكل والصعوبات، أهمها حاجته إلى المعلومات الصادقة حول مصدر السلع وجودتها وطريقة استعمالها ومكان تواجدها وسعرها وكذلك مشكلة الإعلان المغري والكاذب⁽²⁾.

من خلال ما تم نلاحظ أصبح الزبون في الآونة الأخيرة يتمتع بمجموعة من الامتيازات جعلت من المؤسسات إعادة النظر في مفهومها حوله لذلك عملت على إرضاءه بمختلف الطرق وتحمل المسؤولية اتجاهه من خلال تقديم منتجات بأسعار ونوعية مناسبة، وكذا نبرز مسؤوليتها من خلال التزام هذه المؤسسات بتقديم منتجات آمنة وذلك بتقديم إرشادات واضحة بشأن المنتج واستخداماته والعمل على التطوير المستمر للمنتجات التي تقدّمها.

4- المسؤولية اتجاه الموردين:

لما كان مصدر مهم من مصادر المعلومات التي تحصل عليها المؤسسة من جهة، والممون الرئيسي الأساسي لها بمختلف حاجياتها من المواد الأولية والتجهيزات والأموال، وترتبطهم علاقات

(1) - المرجع السابق، ص 10.

(2) - صالح، الشناوي. التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال (مدخل المسؤولية الاجتماعية). الإسكندرية: مركز الإسكندرية، 1999،

مصالح متبادلة فإنه يجب على المؤسسات واحترام مطالبهم المشروعة، والتي يمكن تلخيصها بالاستمرار في التوريد وخاصة لبعض أنواع المواد الأولية اللازمة للعمليات الإنتاجية، وأسعار عادلة ومقبولة للمواد المجهزة لمنظمات الأعمال، بالإضافة إلى تسديد الالتزامات والصدق في التعامل وتدريب الموردين على مختلف طرق تطوير العمل، وحتى إمكانية إشراكهم في تطوير المنتجات والعمليات⁽¹⁾.

وذلك يبرز من خلال مدى احترام العلاقة التي تكون بين الموردين والمؤسسة والتي تقوم على أساس مصالح متبادلة ولذلك على المؤسسة أن مسؤولة اتجاههم من خلال احترامها لمطالبهم وتسديد حقوقهم في الآجال المتفق عليها، وكذلك تبرز مسؤوليتهم اتجاههم من خلال الصدق في المعاملات والجديّة في التعامل.

5- المسؤولية اتجاه حملة الأسهم:

حملة الأسهم هم الملاك وأصحاب رؤوس الأموال الذين يعملون على تزويد المؤسسة برأس المال الضروري لنشاطها، حيث تعتبر فئة المساهمين فئة مهمة من أصحاب المصالح المستفيدين من نشاط المؤسسة وتكمن مسؤولية هذه الأخيرة اتجاه هذه الفئة بضمان تحقيق أقصى ربح ممكن، تعظيم قيمة الأسهم التي يملكونها، زيادة حجم المبيعات، بالإضافة إلى حماية أصول وممتلكات المؤسسة⁽²⁾. وهي من خلال التعامل العادل مع المساهمين وإشراكهم في القرارات الهامة في المؤسسة وإعطائهم المعلومات الكافية حول أداء المؤسسة وفتح المجال أمامهم لتحقيق أقصى الأرباح، وذلك مع مراعاة حماية هذه المؤسسة من أي خطر ممكن.

6- المسؤولية اتجاه الحكومة:

تمثل الحكومة فئة المتعاملين مع المؤسسة تكون ذات أهمية كبيرة في الدول النامية مقارنة مع الدول المتقدمة، وباعتبار الحكومة الممثل القانوني فهي تتوقع من المؤسسات ما يلي:

- الالتزام بالقوانين والتشريعات الصادرة عن الحكومة مثل قانون العمل وبذلك تحقق المواطنة.
- الالتزام بمبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف للجميع، والابتعاد عن الاعتبارات العائلية.
- تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم، وعدم التهرب الضريبي، والإفصاح المحاسبي.

(1) - طارق، راشي. "دور تبني مقارنة المسؤولية الاجتماعية في خلق وتدعيم وزيادة تنافسية منظمات الأعمال". مداخلة مقدّمة ضمن فعاليات المؤتمر العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي حول النمو والعدالة والاستقرار من منظور إسلامي، إسطنبول 2013/10/9، إسطنبول. ص 09.

(2) - طاهر محسن، منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري. مرجع سابق، ص ص 99-100.

- تعزيز وتحسين سمعة الدولة عند التعامل الخارجي، وعدم التورط في النشاطات مخالفة للقوانين الدولية.

وذلك من خلال الالتزام بالقوانين ومحاولة حل المشكلات الاجتماعية وتسديد الالتزامات الضريبية ومساهمة المشاريع في تنمية وتطوير المجتمع وكذلك توفير الدعم والأمن والاستقرار وبيئة مستقرة.

7- المسؤولية اتجاه المنافسين:

لقد اشتدت المنافسة خلال السنوات الأخيرة بسبب كثرة المنتجين وزيادة المعرفة بأسرار المنتجات وانتشار التعليم المهني وسرعة الاتصال والتنقل وحرية التجارة وممارسة الأعمال، وكذلك الانتقال أغلب الدول إلى آليات التسويق المفتوح، وفي خضم هذا التنافس بين مؤسسات الأعمال فإنها تنتظر منافسة عادلة وواضحة في آلياتها واتفاق على إجراءاتها وأن لا تكون غير عادلة وغير شريفة لذلك فإن المنافسين يتوقعون الآتي كمؤشرات للأداء الاجتماعي اتجاههم:

أ- منافسة عادلة وشريفة يكون فيها الأفضل هو الأحق في تحقيق نتائج إيجابية.

ب- عدم الإضرار بمصالح الآخرين وبأي وسيلة كانت، لأن الإضرار بمصالح المنافس بدون مبررات موضوعية يجعل من عملية المنافسة تدميرية للمجتمع وبالتالي تتضرر مصالح المؤسسة⁽¹⁾.

وذلك من خلال أنه يجب المعاملة مع المنافسين ضمن إطار أخلاقي حيث يجب على المديرين تجنب أساليب المنافسة الضارة أو الإساءة لسمعة المنافس بل يجب أن تقوم العلاقة بينهما على أساس مصلحة مشتركة وأن تقوم على أساس التعاون بما يعود على النفع كلاً منهما.

8- المسؤولية اتجاه المجتمع:

يتمثل هذا النوع من الأنشطة في الخدمات التي تقدم النفع العام لأفراد المجتمع، والمشاركة مع الحكومة في تقديم تلك الأنشطة بغرض القضاء على المشكلات الاجتماعية منها:

- خلق حوار مشترك بين منظمات الأعمال والقوى الفاعلة في المجتمعات المحلية بحيث تتحقق شراكة كاملة تسعى للحفاظ على حقوق كافة الأفراد.

- تزويد الأفراد بالأكل والشرب والمأكل واللباس خصوصاً في المناسبات الدينية.

- التبرعات للمؤسسات والجمعيات الخيرية والمنظمات الغير حكومية.

(1) - الطاهر، خادمة. "المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة". حالة سوناطراك. مذكرة ماجستير. جامعة قاصدي مرباح. الجزائر، 2007، ص 90.

- إقامة المعاهد الفنية والتعليمية من التبرعات للطلبة المحتاجين وتشجيعهم على مواصلة دراساتهم العليا في الداخل والخارج وإقامة مختبرات بحث في الجامعات⁽¹⁾.

يمثل المجتمع بالنسبة للمؤسسة الفئة المستهدفة وهي شريحة مهمة تعمل المؤسسة على توطيد العلاقة معها، الأمر الذي يجعلها تقوم بمضاعفة نشاطاتها المختلفة اتجاه هذا المجتمع وكمثال على هذه الأنشطة نجد محاولة الحد والتخفيف من البطالة مثلا إقامة بعض المنشآت الترفيهية أو الرياضية، تقديم العون للمحتاجين أو ذوي الاحتياجات الخاصة والقيام بأعمال خيرية.

إحدى عشر - مزايا تبني المسؤولية الاجتماعية:

أصبحت المسؤولية الاجتماعية واحدة من أهم التحديات التي تواجه المشروع الحديث فقد أصبح المجتمع يفرض على المؤسسات الالتزام بمسؤوليات عديدة نحوه، وما يشجع المؤسسات على الالتزام بهذه المسؤولية هو المزايا التي تتحصل عليها جراء تطبيق المسؤولية الاجتماعية ولكن هذه الأسباب تعوق المؤسسة لهذا المفهوم⁽²⁾، ومن بين أهم مزايا تبني المسؤولية الاجتماعية ما يلي:

1- تخفيض تكاليف التشغيل:

هنالك مبادرات كثيرة تستهدف تحسين الأداء البيئي وتؤدي إلى تخفيض التكاليف مثل تقليل انبعاث الغازات التي تسبب تغير المناخ العالمي أو التقليل من استخدام المواد الكيميائية الزراعية، كما يمكن تقليل تكاليف التخلص من النفايات من خلال مبادرات إعادة تدويرها، والجهود المبذولة في إطار المسؤولية الاجتماعية للشركات في مجال المراد البشرية مثل جداول العمل المرنة، والتناوب على الوظائف وغير ذلك من البرامج المتصلة بمكان العمل تؤدي إلى تخفض نسبة غياب العاملين، وزيادة الاحتفاظ بعدد كبير من الموظفين شديدي الحماس للعمل، والفعالية والكفاءة الإنتاجية، وخفض تكاليف التوظيف والتدريب⁽³⁾.

2- تعزيز المبيعات وولاء العملاء:

إنّ العودة بصورة ملحوظة إلى تثمين النقاء البيئي والمنتجات الطبيعية قد دفع المستهلكين إلى الاهتمام الخاص بعمليات الإنتاج وتأثير هذه العمليات والمنتجات على البيئة على الرغم من أنّ

(1) - طارق عبد العال، حماد. حكومة الشركات. مصر: الدار الجامعية، 2005، ص 40.

(2) - بشير، العلاق. مرجع سابق، ص 54.

(3) - أم كلثوم، جماعي وسمير عبد العزيز. "الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال". مداخلة حول فعاليات المنتدى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية. جامعة بشار. الجزائر. يومي 14-15 فيفري 2012، ص 09.

منظمات الأعمال التجارية يجب عليها أن تفي في المقام الأول بالمعايير الشرائية للمستهلكين مثل الأسعار، وجودة السلع وتوفرها وسلامتها وملائمتها فإنّ الدّراسات تظهر تزايد الرغبة في شراء (أو عدم الشراء) بسبب بعض المعايير الأخرى المستندة إلى قيم قلة التأثير على البيئة، وعدم استخدام المواد أو مكوّنات معدّلة وراثياً⁽¹⁾.

3- تحسين سمعة المؤسسات:

والتي تبنى على أساس الكفاءة في الأداء، والنجاح في تقديم الخدمات، والثقة المتبادلة بين المؤسسة وأصحاب المصالح ومستوى الشفافية الذي تتعامل به هذه المؤسسات ومدى مراعاتها للاعتبارات البيئية، واهتمامها بالاستثمار البشري ويساهم التزام المؤسسات بمسؤولياتها الاجتماعية بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها.

4- زيادة الإنتاجية والجودة:

إنّ الجهود التي تبذلها المؤسسات في سبيل الاضطلاع بالمسؤولية الاجتماعية من خلال القوة العاملة والعمليات التي تقوم بها تؤدي في الغالب إلى زيادة الإنتاجية وتخفيض معدل وقوع الأخطاء وتعزز الفعالية والكفاءة عن طريق تحسين ظروف العمل وزيادة الموظفين في صنع القرار⁽²⁾.

5- زيادة القدرة على جذب الموظفين والاحتفاظ بهم:

المؤسسات المسؤولة اجتماعياً يسهل عليها تعيين موظفين ذوي كفاءة عالية والمحافظة عليهم ويؤدي ذلك إلى خفض تكاليف التوظيف والتدريب ويتم في الغالب تعيين الموظفين من المجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة ولهذا السبب، ستصبح القيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات متسقة مع قيم الموظفين، الشيء الذي يستبعد أي تعارض من حيث القيم ويعزز بيئة العمل.

6- تسهيل الحصول على الائتمان المصرفي:

خاصة في ضوء استحداث بعض المؤشرات التي تؤثر على قرار الائتماني للبنوك، وتتضمن هذه المؤشرات مؤشر "دوجونز" الذي أطلق سنة 1999، ويعني بترتيب المؤسسات العالمية وفقاً لدرجة مراعاتها للأبعاد الاجتماعية والاعتبارات البيئية خلال ممارستها لنشاطاتها الاقتصادية⁽³⁾.

(1) - المرجع السابق، ص 85.

(2) - محمد، عاطف ومحمد ياسين. مرجع سابق، ص 39.

(3) - منشورات الأمم المتحدة. مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية. 2004. جنيف، ص 82.

7- حسن إدارة المخاطر الاجتماعية:

هذه المخاطر تترتب عن قيام المؤسسات بنشاطها الاقتصادي خاصة في إطار العولمة وتتمثل هذه المخاطر في الالتزام البيئي واحترام قوانين العمل وتطبيق المواصفات القياسية والتي تمثل تحديات للمؤسسات خاصة المتوسطة والصغيرة.

8- رفع قدرة المؤسسات في التعلم والابتكار:

وذلك من خلال ارتفاع مستوى الإنتاجية والجودة وحماسة العمال واستخدام موظفين ذوي كفاءة عالية بالإضافة لإمكانية تخصيص موارد المتعلم والابتكار والاختراع من خلال تطبيق المسؤولية الاجتماعية⁽¹⁾.

9- تخفيض الرقابة التنظيمية:

المؤسسات التي تفي بمتطلبات الامتثال للأنظمة بوضوح يمكن لها أن تبني علاقات قوية مع الحكومات تساعد في حل المشكلات أو النزاعات القانونية التي قد تتعرض لها أثناء تأديتها لنشاطاتها الاقتصادية، كما تعطي قدرا كبيرا من حرية التصرف من جانب كيانات الحكومات الوطنية أو المحلية ومثل هذه المؤسسات قد تخضع لقدر أقل من عمليات التفتيش والمراسلات الخطية، وقد تمنح الأفضلية أو المعاملة السريعة عندما تقدم طلبات للحصول على تراخيص عمل أو تغيير مناطق العمل أو غير ذلك من التصاريح الحكومية⁽²⁾.

أصبحت المؤسسات اليوم تولي أهمية كبيرة للمسؤولية الاجتماعية لما لها من فوائد ومزايا عديدة سواء من خلال داخل المؤسسة أو خارجها فهي تسعى لتحقيق التكامل من خلال تحسين سمعة المؤسسة وتحسين العلاقات بين الأطراف المختلفة داخل المؤسسة، كما نعمل على زيادة الأرباح وتحقيق التكيف المطلوب وهي تعمل على تحقيق التكيف الداخلي والخارجي للمؤسسة بأقل الأسعار المطلوبة.

اثنا عشر - معوقات تبني المسؤولية الاجتماعية:

تتمثل أهم المعوقات التي تحول دون التزام المؤسسات بمسؤولياتها الاجتماعية في المعوقات الإدارية، القانونية، والمالية وسنتطرق إليها مكن خلال الآتي:

(1) - مسعود، شرفي وكريمة حاجي. "المسؤولية الاجتماعية والثقافة التنظيمية في منظمات الأعمال المعاصرة"، مداخلة مقدّمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، يومي 14-15 فيفري 2012، ص 09.

(2) - أم كلثوم، جماعي وسمير عبد العزيز. مرجع سابق، ص 11.

1- المعوقات الإدارية:

ونذكر من بين المعوقات الإدارية ما يلي:

- عدم احتواء بعض المؤسسات على إدارة العلاقات العامة.
- نقص الخبرة لدى الذين يشتغلون إدارات وأقسام المؤسسات فيما يتعلّق بالأمر الاجتماعي والأخلاقية.
- ضعف الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية الذي هو في الواقع مرتبط بفلسفة الإدارة العليا اتجاه المجتمع والإدارات العليا في عملية اشتراك المسؤوليات الإدارية الأخرى وضعف الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية.
- إهمال الإدارات العليا في عمليات اشتراك المستويات الإدارية الأخرى في عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية.
- عدم وجود اتصال فاعل من قبل الإدارات مع الجمهور⁽¹⁾.

2- المعوقات القانونية:

وتتلخص المعوقات القانونية في:

- الالتزام بنشاطات محددة تنص عليها القوانين والأنظمة.
- عدم وجود صيانة سياسة اجتماعية أخلاقية، التي هي وظيفة من وظائف التخطيط الاستراتيجي.
- عدم احترام التشريعات والقوانين والأنظمة في سبيل المكاسب المادية⁽²⁾.

3- المعوقات المالية:

ومن هذه المعوقات نذكر ما يلي:

- هدف بعض المؤسسات هو تعظيم الأرباح فقط.
- الاعتقاد بأن اهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى خفض أرباحها.
- نقص الموارد المالية التي تحول دون الإسهام في نشاطات المسؤولية الاجتماعية.
- صعوبة الجمع بين العمل المربح وعمل المؤسسة المتجاوبة اجتماعيا.

(1)- نهال، المغريل وياسمين بغواء. "المسؤولية الاجتماعية الرأس المال في مصر بعض التجارب الدولية". ورقة عمل رقم 138.

المركز المصري للدراسات، ديسمبر، 2008، ص 05.

(2)- أم كلثوم، جماعي وسمير عبد العزيز. مرجع سابق، ص 05.

- التخوّف من تكاليف المنتجات الصديقة للبيئة⁽¹⁾.

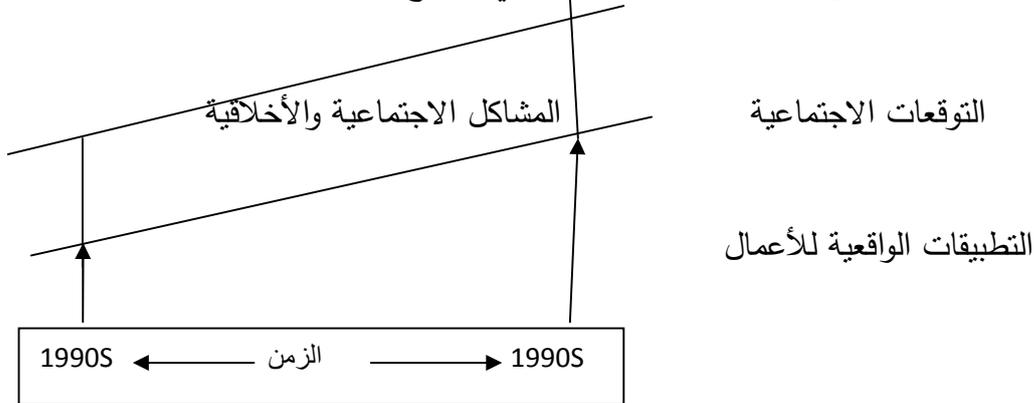
وبالرغم من فوائد ومزايا المسؤولية الاجتماعية إلا أن هناك معوّقات لتبني المسؤولية الاجتماعية وتختلف من مؤسسة لأخرى حسب طبيعة نشاطها وموقعها الجغرافي وطبيعة البلد الذي تنشأ فيه ويمكن تلخيص أهم المعوّقات في المعوّقات الإدارية الناجمة عن سوء فهم الإدارات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، والهدف منها وكذلك المعوّقات القانونية من خلال غياب القوانين والمراسيم تحدد ضرورة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية ومعوّقات مالية نجمت عن سوء الظن بأن المسؤولية الاجتماعية تؤدي إلى زيادات النفقات وحسب.

ثلاثة عشر-العلاقة بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية:

1- آراء بعض العلماء حول أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية:

بما أن الأخلاقيات ترتبط بقواعد السلوك والأسس التي يجب على الفرد الالتزام والعمل بها واعتبار أن المسؤولية الاجتماعية هي التزام بمسؤوليتها اتجاه الفرد العامل والمجتمع والبيئة المحيطة هذا التداخل في كلا المفهومين هو ما اقتضى وجود علاقة ايجابية بين أخلاقيات العمل أو الإدارة وتبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية وهذا ما أثبتته بعض العلماء.

حيث بين (Robbins) أنه هناك ارتباط متنامي ومستمر لأخلاقيات الإدارة بتطور المسؤولية الاجتماعية للمنظمة على مر السنين،⁽²⁾ والشكل التالي يوضح ذلك:



الشكل رقم 04: التطور المتزامن لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية.

(1) - حسين، عبد المطلب الأسرج. "تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدول العربية". مذكرة ماجستير. معهد التخطيط القومي. مصر، ص09.

(2) - RobbinsR.Stephen.organization-behavoir gightheight edihios.New.Jersey.1988: p365.

وأشار (Kirrane) إلى أنه هناك تكامل بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية، إذ أنّ حركة المسؤولية الاجتماعية ما هي إلاّ بعض جوانب منهج شامل من أخلاقيات العمل. أما (Doft) فقد أوضح أنّ الأخلاقيات تتعلق بالقيم الداخلية التي هي جزء من البيئة الثقافية للمنظمة وأيضاً بأشكال القرارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وذلك فيما يتصل بالبيئة الخارجية، إذ أنّ المسألة الأخلاقية تؤثر على تصرفات الفرد أو المجموعة أو المنظمة بشكل (سلبى أو ايجابى) على الآخرين.

في حين وصفه (Wehrich and Koontz) أخلاقيات العمل بأنها كل ما يتعلق بالعدالة وبعض النواحي مثل توقعات المجتمع والمنافسة بنزاهة والإعلان والعلاقات العامة والمسؤولية الاجتماعية.⁽¹⁾

هذا يعني أنّ أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية مترابطتين فيما بينهما، بحيث أنّ أخلاقيات هي عبارة عن التزامات سلوكية وأخلاقية تجبر المؤسسة أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه مجتمع الأطراف.

3- اختيار موقع المشروع: تتجسد أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في اختيار موقع المشروع من خلال عدد القضايا أهمها أن تكون مواقع الإنتاج بعيدة عن التجمعات السكانية وخصوصاً تلك التي ينتج عنها تلوث الهواء وانبعاث الغازات السامة، كما يجب أن تكون الشركات التي ينتج عنها مخلفات كيميائية بعيدة عن مصادر مياه الشرب والأنهار والآبار، وأن يتوفر في موقع الشركة البنية التحتية المناسبة للمناعة.

هذا يعني أنه يجب على المؤسسة الإنتاجية أن تختار موقع المشروع وفق معايير أخلاقية، حيث يجب مراعاة كل الجوانب الصحية والاجتماعية والثقافية للمجتمع الذي تستعمل فيه.

4- إدارة الصيانة: تعرف إدارة الصيانة بأنها مجموعة العمليات الفنية والإدارية التي تهدف إلى حفظ الجزء أو الآلة أو إعادة إلى حالة التشغيل الطبيعية لأداء الغرض المطلوب منها بأقل وقت وتكلفة. وتتمثل أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في هذا النشاط في: تقليل المخاطر الناشئة عن عمليات التشغيل، وتقليل الضوضاء والضجيج الصادر عن الآلات، وتقليل توقعات العمل وزيادة الكفاءة وفعالية أداء الأعمال.

(1) -عطا الله، بشير نويقة. "أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في لبنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة"، دراسات العلوم الإدارية، 03-01-2016، ص121.

إن أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية تتمثل في الإدارة الجيدة للصيانة من خلال المحافظة على العنصر البشري كما يحافظ على الآلات ووسائل الإنتاج، لأن العنصر البشري هو أساس العملية الإنتاجية.

5- تصميم العمل: يقصد بتصميم العمل تحديد مواصفات محتوى العمل والمهارات الضرورية التي يجب أن يمتلكها الفرد العامل لأداء ذلك المحتوى بالإضافة إلى الحاجة لتدريب أداء العمل بصورة طبيعية. وتتضمن أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في هذا المجال من خلال تحقيق العدالة والمساواة بين العاملين، وتقديم فرص متساوية للعاملين لإشغال الوظائف والعدالة في الرواتب والأجور، وكذلك توفر شروط عمل آمنة، والتعاون مع الهيئات والمؤسسات الحكومية والاتحادات العالمية والتجارية.⁽¹⁾

تتمثل أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في تصميم العمل مراعاة الاختلافات بين العمال، والعدل والمساواة في التعامل من خلال تقديم فرص متساوية في الوظائف والعدل في الرواتب والأجور والمكافأة وغيرها.

2- أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة:

تتمثل أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في إطار وظيفة الإنتاج والعمليات في العديد من الأنشطة وأهمها ما يلي:

-تخطيط وتطوير المنتجات الجديدة: يقصد بتصميم السلعة وتحديد الهيكل العام للسلعة المطلوبة إنتاجها، والمكونات الداخلية لهذه السلعة وذلك بارتباط هذه المكونات ببعضها، وطريقة عملها وتركيبها، ثم طريقة استعمال هذه السلعة وصيانتها، وتتمثل الجوانب الأخلاقية في تصميم وتطوير المنتجات الجديدة بإنتاج منتجات آمنة وصديقة للبيئة، أي تكون هذه المنتجات غير ضارة للبيئة.

هذا يعني أن تخطيط وتطوير المنتجات الجديدة أن المؤسسة تلتزم في منتجاتها بالأخلاقيات المطلوبة في العمل، لكي يكون ذلك المنتج بعد اجتماعي إلى جانب البعد الاقتصادي (المادي)، لأنه عندما تلتزم المؤسسة بالمعايير الأخلاقية في الإنتاج، هذا دليل على التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع.

- تصميم العمليات والطاقة الإنتاجية: يقصد بتصميم العملية تحديد المزيج من الآلات والعاملين وطرق العمل والعوامل البيئية التي تقوم جميعا بتحويل المدخلات إلى مخرجات أو خدمات، إن تحمل المؤسسة لمسؤوليتها الاجتماعية يرتبط بحجم ونوعية الآلات والطاقة المستخدمة في العمليات الإنتاجية

(1) - المرجع السابق، ص163.

والاستخدام الفعال للموارد والحد من النفايات والفائض واستخدام المكونات قليلة الضرر والتخفيف من استخدام الطاقة، وتشجيع إعادة التدوير.⁽¹⁾

هذا يعني أن تكون عملية التصميم العمليات والطاقة الإنتاجية بطريقة أخلاقية وتحافظ على العنصر البشري من خلال استخدامها نوعية الآلات والطاقة بطريقة أخلاقية، هذا ما يؤكد تحملها لمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه العمال.

3- العلاقة بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية.

لقد أشارت مختلف أدبيات الإدارة بأنَّ هناك علاقة قوية بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية. وأحيانا متداخلة مترابطة، حيث أنَّ الحديث على أحدهما بشكل صريح أو ضمني يفود للحديث عن الأخرى، وأغلب الأدبيات التي تناولت الموضوع تفصل بشكل نمطي لكنها تحمل عنوانا مشتركا وهو المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل. فمن جهة تحمل المسؤولية الاجتماعية في أحد أبعادها مسؤولية أخلاقية، فهي ذات منظور علمي يتضمن أبعاد متعددة منها البعد الأخلاقي.⁽²⁾ حيث أنَّ أي اختلال في أخلاقيات المسؤولية الاجتماعية هو دليل على اختلال في أخلاقيات العمل، وهذه الاختلالات تتمثل في الاختلالات الفردية كالتهاون واللامبالاة، واختلالات جماعية كالتشكيك والتفكيك والفرار من المسؤولية.⁽³⁾

وهذا ما يتطلب من المنظمات أن لا تجعل من المسؤولية الاجتماعية والسلوك الأخلاقي في إطار منهج متجاوب ورد فعل عليها، بل يفترض أن تكون الأخلاق والمسؤولية الاجتماعية قاعدة أساسية ومكون مهم من مفردات إستراتيجية الأعمال.⁽⁴⁾

ومنه نستنتج أنَّ هناك علاقة متداخلة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل إذ أنَّ أولوية الكفاءة في تعظيم موارد المنظمة من تقديم خدمة ما شابه ذلك كانت في المرحلة الأولى ولغاية الستينات من القرن العشرين، في حين نرى أنَّ المرحلة الثانية كان التركيز فيها على المسؤولية الاجتماعية في الأدبيات الإدارية إلى جانب التركيز على الكفاءة خلال سنوات السبعينات، ومن ثمة الانتقال أو التحرك إلى التركيز على أخلاقيات الإدارة إلى جانب المسؤولية الاجتماعية والكفاءة.

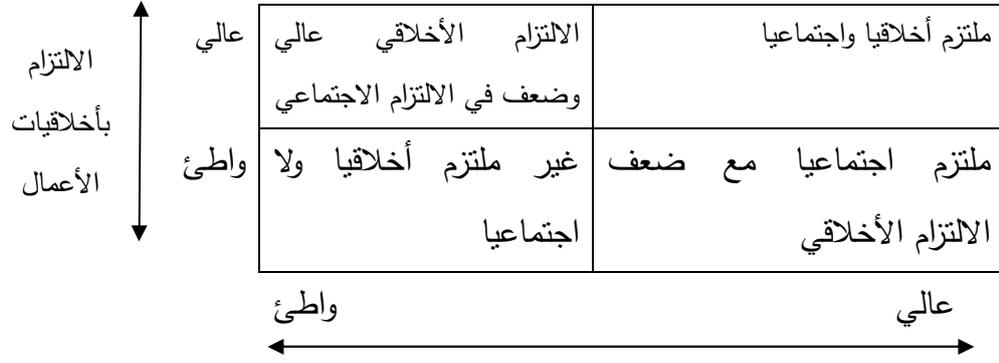
(1) - مراد سليم، عطيان وآخرون. "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار الوظيفة العمليات وأثرها في أداء الأعمال دراسة ميدانية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالية". دراسات العلوم الإدارية. 03-01-2016: ص163.

(2) - وهيبه، مقدم. مرجع سابق، ص ص 93-94.

(3) - ميسون، محمد عبد القادر. "التفكير الأخلاقي وعلاقة المسؤولية الاجتماعية وبعض التغيرات". مذكرة ماجستير في كلية التربية علم النفس. الجامعة الإسلامية. غزة، 2009، ص 120.

(4) - طاهر محسن، منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري. مرجع سابق، ص 199.

إذ يمكن القول أنّ هناك تداخل كبير في المفاهيم وبالتحديد بدايات ممارسة شكل من أشكال المسؤولية الاجتماعية منذ الثورة الصناعية وبدايات القرن العشرين داخل المصانع ومن خلال الاهتمام بظروف وبيئة العمل ونوعيتها وهكذا بعد السبعينيات أصبحت المسؤولية الاجتماعية بعد أخلاقي جعلها تتداخل مع الإدارة عموماً⁽¹⁾؛ والشكل الآتي يوضح ذلك:



الشكل رقم(05): العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل.

من خلال هذا الشكل يمكننا أن نستنتج أنّ هناك منظمات تكون ملتزمة بالمسؤولية الاجتماعية بشكل كبير ولكنها أقل التزاماً بالجوانب الأخلاقية، ومنظمات أخرى تكون ملتزمة أخلاقياً بحدود كبيرة لكنها تحجم عن تبني دور اجتماعي أكبر وذلك يعود لأسباب عديدة.⁽²⁾

(1) - نجم، عبود نجم. أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، مرجع سابق، ص ص 141-148.

(2) - طاهر، محسن الغالي وصالح مهدي محسن العامري. مرجع سابق، ص 197.

خلاصة الفصل:

رغم الفروقات حول النظرة الصحيحة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة عبر الأزمنة والسعي المتنامي لكل طرف لحق الاستفادة من منافعها، إلا أنّ بإمكان المؤسسة أن تحدد مقدار وقوة ومجال أدائها الاجتماعي اتجاه العاملين، واتجاه الأطراف الخارجية، وكذا في إطار المجتمع، فقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية تتبوأ حيزاً ومساحة كبيرة من الأهمية على جميع الأصعدة والمجالات وتحظى باهتمام كبير من قبل المؤسسات لكونها تعمل على تحسين مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع.

ولهذا فالمسؤولية الاجتماعية أصبحت إلزاماً من أجل الإفصاح عن مدى فعالية المؤسسة اجتماعياً، وبالرغم من الأهمية التي تلعبها والحاجة الماسة إلى تبنيها لما لها من مزايا، إلا أنّ هناك معوّقات تحول دون ذلك، ولذلك يجب تجنبها والعمل على تخطّي هذه المعوّقات لتحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية على حدّ سواء، وبالرغم من تلك المعوّقات فهذا لا يعني عدم وجود مسؤولية اجتماعية فهي متطلب أخلاقي لا بد منه، وهذا ما يدل على وجود علاقة متداخلة بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية.

الفصل الخامس : عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضيات

تمهيد

- أولاً: عرض وتحليل خصائص أفراد العينة
 - ثانياً: عرض البيانات الخاصة بالفرضية الأولى
 - ثالثاً: الاستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الأولى
 - رابعاً: عرض البيانات الخاصة بالفرضية الثانية
 - خامساً: الاستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الثانية
 - سادساً: عرض البيانات الخاصة بالفرضية الثالثة
 - سابعاً: الاستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الثالثة
 - ثامناً: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة
 - تاسعاً: النتائج العامة للدراسة
- خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد التعرض في الفصول السابقة إلى مختلف الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة، سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى عرض وتحليل البيانات الإحصائية لفرضيات الدراسة بالترتيب مع عرض النتائج الجزئية لكل فرضية، ثم مناقشة النتائج في ظل الدراسات السابقة وصولاً إلى النتائج العامة للدراسة.

أولاً- عرض وتحليل خصائص أفراد العينة:

الجدول رقم(01):

يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
%21.52	17	ذكر
%78.48	62	أنثى
%100	79	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) أنّ ما نسبته %78.48 من أفراد العينة تمثل الإناث، ونسبة %21.51 من أفراد العينة تمثل الذكور.

ومنه نستنتج أنّ أغلبية المبحوثين هم إناث، وأن العمل في المستشفى سيستقطب الإناث أكثر من الذكور وهذا راجع إلى المهام الوظيفية والمهنية التي تجلب الإناث أكثر من الذكور، إضافة إلى ما تتمتع به هذه المهن من مكانة خاصة، أي لا بد على صاحبها أن يتمتع بجملة من الأخلاقيات التي تعكس صورة المؤسسة في المجتمع المحلي، وهذا راجع أيضاً لثقافة المجتمع المحلي التي تعطي مكانة مرموقة لهذه الأعمال وبذلك يتوجه أغلبية المطلوبين للعمل في هذه المهن إلى جنس الإناث.

الجدول رقم (02):

يوضح توزيع المبحوثين حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
%13.92	11	أقل من 25
%49.37	39	من 25 إلى أقل من 35
%20.25	16	من 35 إلى أقل من 45
%16.46	13	من 45 فما فوق
%100	79	المجموع

يعد عامل السن من أهم البيانات الشخصية التي يستعين بها الباحث لقياس دور العامل في المؤسسة فمن خلال الجدول وأعله نلاحظ أنّ أعلى نسبة من أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية من 25 إلى أقل من 35 والتي بلغت نسبتهم 49.37%، تليها نسبة 20.25% الممثلة للفئة العمرية من 35 إلى أقل من 45، ثم نجد الفئة العمرية من 45 فما فوق والمقدّرة نسبتها بـ 16.46%، وفي الأخير نجد الفئة العمرية الأقل من 25 بنسبة 13.92%.

ومنه نستنتج أنّ أغلبية المبحوثين من فئة الشباب هذا دليل على الإقبال الكثيف لفئة الشباب للعمل في المجال الطبي والشبه الطبي والإداري بصفة عامة في المؤسسات الإستشفائية، باعتبار أنّ هذه الفئة تتميز بالحيوية والتي تعتبر في أوج حيويتها ونشاطها تليها الفئة العمرية الثانية التي تمثل كل ما يمكن الاستفادة منه في مجال العمل والتي تتمتع بالخبرة الكافية وكذا النشاط اللازم لإتمام المهام.

الجدول رقم(03):

يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
0%	0	متوسط
21.52%	17	ثانوي
65.82%	52	جامعي
12.65%	10	ما بعد التدرج
100%	79	المجموع

يتبين من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم (03) أنّ أكبر نسبة من أفراد العينة من فئة المستوى التعليمي جامعي بنسبة 65.82% يليه المستوى الثانوي بنسبة 21.52%، أما نسبة ما بعد التدرج تعتبر ضئيلة مقارنة بالمستويات الأخرى والذي قدّرت نسبتهم بـ 12.66% أما المستوى المتوسط فهو معدوم. ومنه نستنتج أنّ معظم أفراد العينة لهم مستوى تعليمي جامعي يؤهلهم بالقيام بالأعمال والمهام الموكلة إليهم، وبالتالي ضمان السير الحسن لجميع المصالح لأن طبيعة العمل في المؤسسة الإستشفائية يتطلب مستوى عالي ومؤهلات علمية لا يبد منها وهذا ما يعكس لنا الأخلاقيات التي يتمتع بها هؤلاء العمّال التي هي صورة عن المستوى التعليمي والثقافي الذي يتمتعون به.

الجدول رقم(4):

يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل

النسبة المئوية	التكرار	في أقدمية العمل
40.51%	32	أقل من 5 سنوات
22.78%	18	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنة
18.99%	15	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
6.33%	5	من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة
11.39%	9	من 20 سنة فما فوق
100%	79	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم (04) أنّ أغلبية أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية أقل من 5 سنوات وقد قدّرت نسبتهم بـ 40.51%، في حين نجد نسبة 22.78% من أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية تتراوح ما بين 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، تليها نسبة 18.99% ممن يتمتعون بخبرة مهنية وأقدمية في العمل من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة في حين نجد أنّ من يتمتعون بأقدمية في العمل ما بين 15 سنة إلى أقل من 20 سنة فنّه تقدر بنسبة 6.32%، أما من يتمتعون بخبرة مهنية تفوق 20 سنة فقدّرت نسبتهم بـ 11.39% فقط.

ومنه نستنتج أنّ أغلبية المبحوثين يتمتعون بخبرة مهنية قليلة لم تتجاوز الخمس سنوات، هذا يدل على أنهم لم يوظّفوا من بداية نشاط المؤسسة، بل استأنفوا العمل حديثاً، وهذا ما جعلنا نفر بوجود حركية في هذه المؤسسة.

الجدول رقم(05):

يوضح توزيع المبحوثين حسب الصنف الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	الصنف الوظيفي
16.46%	13	طبيب
56.96%	45	ممرض
26.58%	21	إداري
100%	79	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم(05) أن أغلبية أفراد العينة ممرضين والذين بلغت نسبتهم 56.96% تليه نسبة الإداريين التي تقدر بـ 26.58%، أما نسبة الأطباء فهي تقدر بـ 16.46%. ومنه نستنتج أنّ أغلبية المبحوثين يمارسون مهنة التمريض وهذا راجع إلى طبيعة الخدمات المقدّمة من طرف المؤسسة الصحية بصفة عامة، وهذا دليل على أنّ مهنة التمريض هي الأقرب إلى المريض بصورة مباشرة على مدار 24 ساعة، على عكس الأطباء، وبالتالي وجود مهنة التمريض بنسبة عالية أمر طبيعي لا بد منه، من أجل ضمان حسن سير العمل والخدمة للمريض.

أما بالنسبة إلى فئة الإداريين فنستنتج أن الجانب الإداري مهم كذلك لأنه يقوم على تنظيم الأمور القانونية والإدارية.

النتيجة:

- أغلب أفراد العينة إناث.
- أغلب أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 25 سنة إلى أقل من 35.
- أغلب المبحوثين لديهم مستوى تعليمي جامعي.
- أغلب أفراد العينة ممرضين.
- أغلب أفراد العينة تقلا خبرتهم المهنية أقل من 5 سنوات.

ثانياً - عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى:

الجدول رقم (06):

يوضح مدى تطبيق التعليمات المتضمنة في القوانين

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	79	%100
لا	0	%0
مجموع	79	%100

يتبين من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم (06) أنّ كل أفراد العينة يقومون بتطبيق التعليمات المتضمنة في القوانين وذلك من خلال تصريحاتهم التي كانت بنعم بنسبة %100.

ومنه نستنتج أنّ كل أفراد العينة يحرصون على تطبيق التعليمات وهذا يدل على وجود أخلاقيات للعمل يقوم العامل بتطبيقها إما ضمناً ومصرّح به وهذا ما يجعلنا نقر أن الأفراد في هذه المؤسسة يتمتعون بالمسؤولية اتجاه العمل الذي يقومون به من جهة واتجاه مؤسستهم من جهة أخرى.

الجدول رقم(07):

يوضح مدى الالتزام بمواقف الالتحاق بالعمل

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات			
		النسبة	التكرار	الفئات	
%100	79	%59.49	47	دائماً	نعم
		%37.98	30	أحياناً	
		%2.53	2	نادراً	
		%100	79	المجموع الجزئي	
		%00	00	لا	
%100	79	المجموع الكلي			

يتبين من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم (07) أنّ كل أفراد العينة يلتزمون بمواقيت الالتحاق بالعمل، وذلك من خلال تصريحاتهم التي كانت بنعم بنسبة مقدرة بـ 100%، حيث أنّ ما نسبتهم 59.49% يقرّون بأنهم يلتزمون بمواقيت الالتحاق بالعمل بصفة دائمة، تليها نسبة 37.98% الذين يلتزمون بمواقيت العمل بصفة دائمة بل أحيانا، وفي الأخير نجد أنّ ما نسبتهم بـ 2.53% نادرا ما يلتزمون بمواقيت الالتحاق بالعمل.

ومنه نستنتج أنّ كل أفراد العينة يلتزمون بمواقيت الالتحاق بمكان العمل وهو يدل على وجود صرامة في تطبيق الأنظمة والقوانين من جهة، ومن جهة ثانية نظرا للتطورات التكنولوجية التي أفرزت ما يعرف بالبصمة الإلكترونية التي تدوّن مواقيت الدخول والخروج إلكترونيا وبذلك لا يوجد أي تلاعبات من قبل العاملين، كما أنّه يدل على وجود مجموعة من المبادئ والقيم الراسخة لدى العاملين وقدسية العمل وهو من الأخلاقيات التي لا بدّ منها في مكان العمل، كما أنّ طبيعة العمل في المؤسسة الإستشفائية تستدعي من العاملين بها احترام الوقت.

الجدول رقم(08):

يوضح مدى مغادرة مكان العمل قبل انقضاء الوقت الرسمي العام.

النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	الإجابات	
%87.35	69	%39.13	27	الإجراءات الإدارية لا تسمح	لا
		%60.87	42	ضميري لا يسمح	
		%100	79	المجموع الجزئي	
%12.66	10	نعم			
%100	79	المجموع الكلي			

يتبين من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم (08) أنّ أغلبية أفراد العينة لا يغادرون العمل قبل إنقضاء الوقت الرسمي للعمل بنسبة 87.34%، وقد أرجعوا ذلك إلى أنهم لا يغادرون مكان العمل قبل انقضاء الوقت الرسمي العام للعمل لأنّ ضميرهم لا يسمح بذلك بنسبة بلغت 60.87% تليه نسبة 39.13% يبررون أنهم لا يغادرون مكان العمل لأنّ الإجراءات الإدارية لا تسمح بذلك.

وفي مقابل ذلك نجد أنّ ما نسبتهم تقدّر بـ 12.66% من العدد الإجمالي من المبحوثين الذين يقرّون بأنهم يغادرون مكان العمل قبل انقضاء الوقت الرسمي العام للعمل. ومنه نستنتج أنّ أغلبية أفراد العينة لا يغادرون مكان العمل قبل انقضاء الوقت الرسمي العام للعمل هذا يرجع إلى ضميرهم المهني الذي لا يسمح لهم بالمغادرة، هذا ما يجعلنا أن لهم أخلاق مهنية نحو العمل الذي يقومون به من جهة وكذا يبين درجة التزام هؤلاء العمال بالعمل من جهة أخرى، كما أنهم يفضلون البقاء في مكان العمل تحسبا لأي طارئ خاصة أنّ المؤسسة هي مؤسسة صحية تتعامل في الغالب مع الحالات الطارئة.

الجدول رقم (09):

يوضح مدى الالتزام بالهندام المنصوص عليه في الأنظمة والقوانين

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
70.88%	56	نعم
29.11%	23	لا
100%	79	المجموع

يتبين من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم (09) أن أغلبية أفراد العينة يلتزمون بالهندام المنصوص عليه، في الأنظمة والقوانين وذلك بنسبة قدرت بـ 70.88% وفي مقابل ذلك ما نسبته 29.11% من المبحوثين أجابوا بأنهم لا يلتزمون بالهندام المنصوص عليه في الأنظمة والقوانين. ومنه نستنتج أنّ أغلبية العاملين يلتزمون بالهندام المنصوص عليه في الأنظمة والقوانين، حيث نجد أنّ فئة الأطباء يلتزمون على الظهور الدائم بالمظهر العام للأطباء، وكذلك الممرضين في مقابل ذلك نجد أنّ الإداريين كذلك يحرصون على ارتداء الهندام الرسمي اللائق والمحترم والتي تتماشى مع وظائفهم.

الجدول رقم(10):

يوضح ما إذا كان النظام الداخلي يقف عائقا أمام حرية العاملين في ممارسة مهامهم الوظيفية بالطريقة التي يريدونها

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	36.70%
لا	50	63.29%
المجموع	79	100%

يتبين من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم(10) أنّ النسبة الأعلى والمقدّرة بـ 63.29% من المبحوثين يرون بأنّ النظام الداخلي لا يقف عائقا أمام حرية العاملين في ممارسة مهامهم بالطريقة التي يريدونها، في مقابل ذلك نجد أن نسبة 36.70% من المبحوثين يرون بأنّ النظام الداخلي يقف عائقا أمام حرية العاملين في ممارسة مهامهم بالطريقة التي يريدونها. ومنه نستنتج أنّ أغلبية العاملين يرون أنّ النظام الداخلي الخاص بالمؤسسة الإستشفائية لا يقف عائقا أمام حريتهم في ممارسة مهامهم بالطريقة التي يريدونها، وذلك لأنّها لا تتعارض مع قيمهم وكل عامل يتقيّد بما ينص عليه النظام الداخلي الذي يعكس الصورة العامة للمؤسسة.

الجدول رقم(11):

يوضح ما إذا كان الالتزام والقوانين يحمي العمال من أي تعسف من قبل الإدارة

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	56	70.89%
لا	23	29.11%
المجموع	79	100%

يتبين من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم(11) أنّ أغلبية المبحوثين يرون بأنّ الالتزام بالأنظمة والقوانين يحميهم من أي تعسف من قبل الإدارة وتقدر بنسبة 70.89%، وفي مقابل ذلك نجد ما نسبتهم تقدر بـ 29.11% لا يعتبرون بأنّ الالتزام بالأنظمة والقوانين يحميهم من أي تعسف من الإدارة.

ومنه نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يعتبرون بأنّ الالتزام بالقوانين يحميهم من تعسف الإدارة، وذلك يدل أنهم يمتلكون للقوانين التي تنص عليها النظام الداخلي تجنباً للعقاب من جهة، وكذلك يعبر الالتزام بالأنظمة والقوانين من قبل العامل مؤشراً على أنه هناك مجموعة من القيم الأخلاقية الراسخة لدى عمال المؤسسة الإستشفائية، خاصة وأنها مؤسسة خدماتية تقدّم خدمات صحيّة للمرضى مما يتوجب عليها الانضباط والالتزام من أجل حسن سير العمل.

الجدول رقم(12):

يوضح مدى تطبيق نفس القوانين على كل العمال

الإجابة	الفئات	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
لا	هناك تحيّر لفئة معينة	57	%100	57	%72.15
	مدير المؤسسة متسلط	00	%00	00	
	المجموع الجزئي	57	%100	57	
	نعم			22	%27.85
	المجموع الكلي			79	%100

يتبيّن من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم (12) أنّ أعلى نسبة تقدّر بـ 72.15% من المبحوثين أجابوا بأنّه لا يتم تطبيق نفس القوانين على كل العمال، بل هناك تحيّر لفئة معينة وهذا تمثله بنسبة 100%، وفي مقابل ذلك هناك فئة تقدّر بنسبة 27.85% من العدد الإجمالي للمبحوثين يرون بأنه يتم تطبيق نفس القوانين على كل العمال.

ومنه نستنتج أنّ أغلبية أفراد العينة يقرّون بأنه لا يتم تطبيق نفس القوانين على كل العمال بل هناك تحيّر، وهذا يدل على عدم وجود مصداقية لهذه القوانين وبالتالي اعتبارها غير سارية المفعول، كما أنّه على وجود قوّة ضاغطة تتمثل من العمال لها القدرة على السيطرة في الإدارة وكذلك وجود أيادي خارجية تعمل على دعمهم مما يجعل من الصعوبة التعامل معهم، هذا ما يجعلنا نقر بأنّ عدم وجود عدالة في تطبيق القوانين.

الجدول رقم (13):

يوضح مدى العدل في تطبيق الإجراءات الإدارية على جميع العاملين

الإجابات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	يزيد	13	%86.67	15	%18.99
	لا يزيد	2	%13.33		
	المجموع الجزئي	15	%100		
	لا			22	%81.01
	المجموع الكلي			79	%100

يتبين من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم (13) أغلبية الباحثين يرون بأنه ليس هناك عدل في تطبيق الإجراءات الإدارية، وذلك بنسبة قدرت بـ %81.01 من الباحثين، وفي المقابل نجد أن نسبة %18.99 من الباحثين يرون بأنه هناك عدل في تطبيق الإجراءات الإدارية، منهم %86.67 يرون بأن العدل في تطبيق الأنظمة والقوانين يزيد من انضباطها داخل مكان العمل، ومنهم من يرون بأن العدل في تطبيق الإجراءات الإدارية لا يزيد من انضباطهم داخل مكان العمل وذلك بنسبة %13.33.

ومنه نستنتج أن أغلبية الباحثين أفروا بأنه لا يوجد عدل في الإجراءات الإدارية وهذا ما جعلنا نقر بعدم وجود مساواة في طريقة التعامل بين كل العمال، كما أنه راجع إلي عدم الامتثال إلى مجموعة القيم الأخلاقية التي تعتبر من ميثاق أخلاقيات العمل من جهة ومن جهة ثانية يعود ذلك إلى السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها بعض العمال والتي لا تتوافق والإجراءات الإدارية، مما يستوجب أن تطبق عليهم الإجراءات الإدارية الصارمة.

الجدول رقم (14):

يوضح مدى توزيع المكافآت حسب ما هو منصوص عليه في القوانين

النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	الفئات	الإجابات
%62.02	49	%4.08	02	حسب درجة الاستحقاق	لا
		%32.65	16	على أساس الأقدمية	
		%51.02	25	العلاقات الشخصية	
		%12.24	6	الكفاءة	
		%100	49	المجموع الجزئي	
%37.98	30	نعم			
%100	79	المجموع الكلي			

يتبين من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم (11) أنّ أغلبية أفراد العينة صرّحوا بأنه لا يتم توزيع المكافآت وفق ما تنص عليه النصوص القانونية وقد قدرت نسبتهم بـ %62.02 حيث أرجعوا أنّ المكافآت توزع على أساس العلاقات الشخصية وهو ما تمثله نسبة %51.02، تليه على أساس الأقدمية بنسبة %32.65، وكذلك توزيع المكافآت على أساس الكفاءة بنسبة %12.24، وأخيرا حسب درجة الاستحقاق بنسبة %4.08.

في مقابل ذلك نجد أن %37.98 من أفراد العينة يقرون بأن توزيع المكافآت يتم وفق ما هو منصوص عليه.

ومنه نستنتج أنّ أغلبية أفراد العينة لا يحصلون على المكافآت وفق ما تنص عليه القوانين، وذلك راجع إلى عدم الاعتماد على المعايير الموضوعية المتعلقة بتحديد هذه القيمة، وهذا ما جعلنا نقر بغياب الأخلاقيات العمل وعدم وجود ثقة متبادلة بين المؤسسة والعامل، كما أنّ المؤسسة لا تسعى إلى مكافأة المجدّين والمتميّزين في العمل، بل تعتمد على أساليب وطرق أخرى، وهو ما يوّلّد عدم الرضا بين العاملين والتهاون في العمل وعدم إتقانه.

الجدول رقم(15):

يوضح ما إذا الالتزام بالمهام المسندة للعاملين يزيد من تقدير الزملاء

النسبة المئوية	التكرار	إجابات
77.21%	61	نعم
22.78%	18	لا
100%	79	المجموع

يتبين من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم(15) أن أغلبية المبحوثين أجابوا بأن الالتزام بالمهام المسندة إليهم تزيد من تقدير الزملاء لهم بنسبة 77.21%، في مقابل ذلك نجد أن ما نسبته 22.78% من المبحوثين يرون بأن الإلتزام بالمهام المسندة إليهم لا تزيد من تقدير الزملاء لهم. ومنه نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يلتزمون بالمهام المسندة إليهم وهذا ما يزيد من تقدير الزملاء لهم وهو يدل على حرصهم على الإلتزام بعملهم ذلك لطبيعة الخدمات التي يقدمونها، صف إلى ذلك الأخلاق التي يتمتع بها هؤلاء العمّال التي تنعكس إيجابا على باقي الزملاء ويولد الاحترام المتبادل بدينهم.

الجدول رقم(16):

يوضح علاقة الالتزام بالهندام المنصوص عليه والعدل في تطبيق الإجراءات الإدارية.

المجموع	لا	نعم	العدل في الإجراءات الإدارية الالتزام بالهندام
18 %100	4 %22.22	14 %77.78	نعم
61 %100	17 %27.87	44 %7.13	لا
79 %100	21 %26.58	58 %73.42	المجموع
القرار	مستوى الدلالة	كا الجدولية	كا ²
دال	0.05	3.84	64.99

يشير الاختبار الإحصائي للجدول رقم(16) أنّ قيمة كا المحسوبة تساوي 64.99 عند درجة الحرية 1 ومستوى الدلالة 0.05 وهذا يعني أنّ قيمة كا الجدولية يساوي 3.84، ومنه نتأكد بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية.

حيث يتبين من خلال النسب المتحصل عليها نجد أنّ نسبة 77.78% تمثل عدد المبحوثين الذي أجابوا بأنهم يلتزمون بالهدام المنصوص عليه في قوانين المؤسسة، وهذا يقابله العدل في الإجراءات الإدارية، تليها نسبة 72.13% الذين أجابوا بأنهم لا يلتزمون بالهدام المنصوص عليه ويكون هناك عدل في الإجراءات الإدارية، ونسبة 27.87% الذين أجابوا أنهم لا يلتزمون بالهدام المنصوص عليه ولا يوجد عدل في تطبيق الإجراءات الإدارية، ونسبة 22.22% الذين أجابوا أنهم يلتزمون بالهدام المنصوص عليه ولا يقابل ذلك عدل في تطبيق الإجراءات الإدارية.

من خلال ما سبق يمكننا أن نقر بأنّ الالتزام بالهدام المنصوص عليه في القوانين يؤثر على العدالة في تطبيق الإجراءات الإدارية وخاصة إذا كانت السياسة الإدارية تتمتع بالموضوعية، وهذا ما يجعل العمال يحاولون تطبيق كل النصوص القانونية التي تشرعها الإدارة ويعملون على الإلتزام بجملة الأخلاقيات التي يتطلبها العمل ومحاولة إضفاء نوع من المثالية على أخلاقيات العمل، وذلك من أجل كسب المؤسسة لصالحهم وضمان العدل والمساواة، وهذا ما صرح به أغلبية العمال أو المبحوثين في المؤسسة الاستشفائية "محمد الصديق بن يحيى"

ثالثاً - الاستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الأولى:

من خلال المعطيات الإحصائية لنتائج الفرضية الأولى القائلة بأنّ:"احترام القوانين يعزز المسؤولية الاجتماعية" جاءت النتائج الجزئية المتوصل إليها كما يلي:

- صرح كل أفراد العينة بأنهم يقومون بتطبيق التعليمات المتضمنة في الأنظمة والقوانين، وهذا ما يجعلنا نقر أنّ هذه الأنظمة ذات فعالية وصرامة المؤسسة فيما يتعلق بالنظام الداخلي، هذا ما يؤثر بشكل واضح على سلوك العاملين وحرصهم على تطبيق هذه الأنظمة والقوانين يرجع بالدرجة الأولى لإيمانهم بذلك، وهو واحد من الأخلاقيات التي لا بدّ توفرها لدى العامل اتجاه عمله.

- صرح كل من أفراد العينة بأنهم يلتزمون بمواقيت الالتحاق بالعمل بصفة دائمة في أغلب الأحيان ويمكن تفسير ذلك بوجود عنصري الصدق والأمانة التي يتوجب على العمال أن يتحلون بها والتي تعدّ من الصفات الأخلاقية المفروضة في مكان العمل، إضافة إلى وضوح القوانين التي تحدد مواقيت الدخول

والخروج والتي تمنع أي محاباه عن تطبيق هذه الأنظمة لأنه سيقابلها عقوبات صارمة، بحيث توصلنا إلى أن الالتزام بمواقيت العمل يؤثر على حسن سير العمل ويعود بالإيجاب على المؤسسة.

- أسفرت الدراسة على أن أغلبية المبحوثين بأنهم لا يغادرون مكان العمل قبل انقضاء الوقت الرسمي العام للعمل بنسبة 87.34% وهذا ما يجعلنا نقر بأن ضميرهم المهني لا يسمح لهم بالقيام بمثل هذه السلوكات التي لا تتماشى مع أخلاقيا العمل، إضافة إلى الإجراءات الإدارية التي لا تسمح بمثل هذه السلوكات وتواجه كل من يقوم بها من خلال الإنذارات والعقوبات خاصة إذا علمنا أن المؤسسة هي مؤسسة خدماتية تعمل على تقديم الخدمات للمرضى مما يجعلهم يتعاملون مع حالات طارئة في بعض الأحيان خارج الدوام.

- صرح أغلبية أفراد العينة بنسبة 70.88% بأنهم يلتزمون بالهدام المنصوص عليه في الأنظمة والقوانين، مما يجعلنا نقر بأن ذلك أمر ضروري وهو راجع إلى طبيعة المهام التي يقومون بها والتي تختلف من فئة لأخرى، وهو يعبر عن المكانة التي يحتلونها في المجتمع.

- صرح أغلبية أفراد العينة بنسبة 63.29% بأن النظام الداخلي بلا يقف عائقا أمام حريتهم في ممارسة مهامهم بالطريقة التي يرونها، هذا ما جعلنا نقر أن العمل الذي يقومون به يسعى بالدرجة الأولى إلى الاهتمام بتوفير الرعاية الصحية للمرضى دون العمل على إبراز القدرات كون أن هذه المهنة يسعى من خلالها العاملين إلى الحرص على عدم تعطيل مصلحة المواطن أو المريض، وبالتالي فإن النظام الداخلي لا يسعى إلى تقييد حرية العاملين لأنه يقوم بإظهار حسن الأخلاق التي تتمتع بها إدارة المؤسسة بحيث تعمل على توضيح مهام العمال من خلال تبنيها لهذا النظام.

- صرح أغلبية أفراد العينة بنسبة 70.89% بأن الالتزام بالأنظمة والقوانين يحميهم من أي تعسف من قبل الإدارة، وهذا ما جعلنا نقر أن طبيعة هذه الأنظمة التي تسعى من خلالها إلى تحقيق التكيف والانسجام بين العاملين.

- صرح المبحوثين بأن القوانين التي تطبق على كل العمال على حد سواء بنسبة 27.85% وهي نسبة قليلة مما جعلنا نقر على أنه هناك تحيز لفئة معينة وهو ما يؤثر على مصداقية المؤسسة في تعاملها بعدل ومساواة بين العاملين وهو ما صرح به المبحوثين بنسبة 18.99% الذين يقرون ذلك ولهذا فالمؤسسة تقوم بتهميش فئة معينة على حساب فئات أخرى.

-أسفرت الدراسة على أن أفراد العينة الذي اقترحوا بأن هناك عدل في توزيع المكافآت المنصوص عليها بـ37.98%، وهذا ما جعلنا نقر أنه يتم توزيع تلك المكافآت على أساس العلاقات الشخصية وعلى

أساس الأقدمية دون الرجوع إلى ما تنص عليه القوانين، وهذا دليل على أنّ المؤسسة لا تعمل على تحقيق العدل من العاملين بقدر ما تهتم بمصالحها التي تركز على أشخاص معينون دون مراعاة النصوص القانونية.

أسفرت الدراسة على أنّ أغلبية المبحوثين صرحوا بأنّ الالتزام بالمهام يزيد من تقدير الزملاء بنسبة 77.21% وهذا ما جعلنا نقر بأنّ أولئك الزملاء لهم دور فعال في جعل العامل يعزز من ثقته اتجاه العمل الذي يقوم به، كما يمكن اعتباره النموذج الذي يحتكم إليه العاملين الذي يصبح ذو مكانة في المؤسسة مما يجعلها تلتزم بأدائها الاجتماعي اتجاهه.

بناء على المؤشرات السابقة والتي كانت معظمها إيجابية، إذن نستنتج أنّ الفرضية الأولى والتي مفادها: "احترام القوانين يعزز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة" هي فرضية محققة.

رابعاً- عرض بيانات الفرضية الثانية:

الجدول رقم(17):

يوضح ضرورة التعاون لنجاح العمل

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	76	96.20%
لا	03	3.80%
المجموع	79	100%

يتبين من خلال الجدول رقم(17) أنّ أغلبية أفراد العينة يرون بأنّ التعاون أمر ضروري في العمل تقدر بنسبة 96.20%، في حين أن أفراد العينة الذين يرون بأنّ التعاون ليس أمر ضروري فتقدّر بنسبة 3.80%.

من خلال ما سبق نستنتج أنّ التعاون أمر ضروري في العمل لأنه يساعد على إنجاز المهام في وقت وجيز ويسد النقائص والفروق الفردية المتواجدة بين العاملين، ومن خلاله يتم تعزيز التعاون كخلق لا بدّ على العامل التحلي به لأنه يوطد العلاقات بين العمال ويعمل على تحقيق الأهداف وهذا يتوافق مع نظرية النسق التعاوني "الشستر برنارد".

الجدول رقم (18):

يوضح تفضيل القيام بالعمل الجماعي

النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	الفئات	الإجابات
%15.19	12	%16.66	2	لأنني أستطيع إبراز قدراتي	لا
		%41.67	5	لكي أتفادى النزاعات	
		%41.67	5	لأن عملي لا يتطلب ذلك	
		%100	12	المجموع الجزئي	
%84.81	67	نعم			
%100	79	المجموع الكلي			

يتبين من خلال الجدول رقم (18) أنّ أغلبية أفراد العينة يفضلون العمل بشكل جماعي بنسبة %84.81، في حين تقدّر نسبة أفراد العينة الذين لا يفضلون العمل بشكل جماعي بـ %15.19 من العدد الإجمالي للمبحوثين، منهم من لا يفضلون العمل الجماعي لكي يتفادوا النزاعات والاحتكاك مع الآخرين بنسبة %41.67 من العدد الإجمالي للمبحوثين الذين أجابوا بلا، والنسبة نفسها بالنسبة للذين أجابوا بأنّ عملهم لا يتطلب ذلك، أما الذين لا يفضلون ذلك لأنهم يستطيعون إبراز قدراتهم بشكل فردي فتقدّر بنسبة %16.66 من العدد الإجمالي للمبحوثين الذي أجابوا بـ لا.

من خلال ما سبق نستنتج أنّ أغلب العاملين، يفضلون العمل بشكل جماعي، لأنهم يرون أنّ العمل الجماعي يؤدي إلى تخفيف العبء من جهة واكتشاف الأخطاء ونقاط الضعف عند الآخر من جهة أخرى، بالإضافة إلى اكتساب مهارات جديدة من شأنها أنّ تطور القدرات الفردية للعامل وهذا ما أكدته النتيجة التي توصلنا إليها من خلال الجدول رقم (17).

الجدول رقم (19):

يوضح احتمالية وجود علاقات طيبة مع الزملاء

النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	الفئات	الإجابات
20.25%	16	87.5%	14	لديك خلاف مع عامل معين	لا
		12.5%	2	لا توجد بناء علاقات شخصية	
		100%	16	المجموع الجزئي	
79.75%	63	نعم			
100%	79	المجموع الكلي			

يتبين من خلال الجدول رقم (19) أنّ أغلبية أفراد العينة لديهم علاقات طيبة مع جميع الزملاء وتقدر بنسبة 79.75%، في حين تقدّر نسبة الذين أجابوا أنهم لديهم علاقات غير طيبة بـ 20.25% من العدد الإجمالي للمبحوثين، حيث منهم من لديه خلاف مع العامل معين وتقدر بنسبة 87.5% من العدد الإجمالي للذين أجابوا بلا، ونسب 12.05% منهم من أجاب أنه لا يردّ بناء علاقات شخصية في مكان العمل.

من خلال ما سبق نستنتج أنّ أغلبية العاملين لديهم علاقات طيبة مع زملائهم وهذا ما جعلنا بأنهم يتحلون بالأخلاقيات التي يجب على العامل أن يتحلّى بها.

الجدول رقم (20):

يوضح احتمالية تعويض العامل لأحد الزملاء في العمل

النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	الفئات	الإجابات
%86.08	68	%33.82	23	لديك علاقات طيبة معه	نعم
		%20.59	14	لأنه له فضل عليك	
		%45.59	31	القوانين تسمح بذلك	
		%100	68	المجموع الجزئي	
%13.92	11	لا			
%100	79	المجموع الكلي			

يتبين من خلال الجدول رقم (20) أن أغلبية أفراد العينة يعوضون زملائهم في العمل وتقدر بنسبة %86.08، ومنهم من قاموا بالتعويض لأن القوانين تسمح بذلك وتقدر بنسبة %45.59 من العدد الإجمالي للذين أجابوا بنعم، ونسبة %33.82 بأنهم يمتلكون علاقات طيبة مع الزملاء، ونسبة %20.59 منهم بتعويض بعض الزملاء لأن لديهم فضل عليهم، في حين نجد أن الذين أجابوا بأنهم لم يعوضوا أحد الزملاء من قبل تقدر بنسبة %13.92 من العدد الإجمالي للمبحوثين.

من خلال ما سبق نستنتج أن أغلبية العمال يعوضون زملائهم لأن القوانين تسمح بذلك، أو لأنهم يمتلكون علاقات طيبة مع بعض الزملاء، أو لأن بعض الزملاء لديهم فضل عليهم، وذلك راجع إلى رؤيتهم المختلفة ولكن في الأخير كلهم يعتبرون أن مد يد العون للآخر عند الحاجة من الأخلاقيات التي يجب أن تكون في بيئة العمل الداخلية.

الجدول رقم (21):

يوضح احتمالية مواجهة خلافات مع زملائك في العمل

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
%24.05	14	نعم
%75.95	65	لا
%100	79	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم(21) أنّ أغلبية أفراد العينة لا يواجهون خلافات مع زملائهم في العمل بنسبة 75.95%، في حين أفراد العينة الذين أجابوا أنهم يواجهون خلافات مع زملائهم في العمل تقدر بنسبة 24.05%.

من خلال ما سبق نستنتج أنّ أغلبية العمال لا يواجهون خلافات مع زملائهم في العمل وهذا دليل على وجود علاقات طيبة بين العمال بحيث أنّ كل عامل يتحلى بالأخلاقيات المطلوبة في العمل.

الجدول(22):

يوضح احتمالية اعتبار التعاون في أداء العمل يقف عائقاً أمام حرية العامل في ممارسة المهام الوظيفية كما يريدّها.

النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	الاجابات
65.82%	52	38.46%	20	طبيعة العمل تتطلب ذلك
		1.92%	01	طبيعة العمل لا تتطلب ذلك
		23.08%	12	تعزيز الثقة المتبادلة بين الزملاء
		36.54%	19	يساعد التعاون على تسير العمل بشكل جيد
		100%	52	المجموع الجزئي
34.18%	27	نعم		
100%	79	المجموع الكلي		

يتبين من خلال الجدول رقم (22): أنّ أغلبية أفراد العينة يعتبرون أنّ التعاون في أداء العمل لا يقف عائقاً أمام حرية العامل في ممارسة المهام الوظيفية بالطريقة التي يريدّها وتقدر بنسبة 65.62%، منهم من إعتبروا أنّ طبيعة العمل تتطلب التعاون بنسبة 38.46%، ومنهم من يعتبرون أنّ التعاون يساعد على سير العمل بشكل جيد بنسبة 36.54%، ومنهم من يعتبرون أنّ التعاون يعزز الثقة المتبادلة بين الزملاء بنسبة 1.92% من العدد الإجمالي لمن المبحوثين الذين أجابوا ب " لا"، أما الذين أجابوا بأنّ التعاون بأداء العمل يقف عائقاً أمام حرية العامل في أداء مهامه بالطريقة التي يريدّها فتقدر ب 34.18% من العدد الإجمالي للمبحوثين.

من خلال ما سبق نستنتج أن أغلبية العاملين يعتبرون التعاون لا يقف عائقاً أمام حريتهم في أداء المهام الوظيفية بالطريقة التي يرونها مناسبة، وذلك راجع إلى طبيعة العمل الذي يتطلب التعاون أو لأن التعاون يعزز الثقة بين العاملين فيما بينهم، ولأنه يساعد على سير العمل بشكل جيد ويؤدي إلى تحقيق نجاحات واكتساب ثقة الإدارة.

الجدول رقم (23):

يوضح مدى تقيد المؤسسة بتوفير الخدمات الاجتماعية للعامل

النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	الفئات	الإجابة
%73.41	58	%12.07	07	كثرة الطلبات	لا
		%87.93	51	العجز المادي	
		%100	58	المجموع الجزئي	
%26.59	21	نعم			
%100	79	المجموع الكلي			

يتبين من خلال الجدول رقم (23) أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بأن المؤسسة لا تتقيد بتوفير الخدمات الاجتماعية المختلفة للعامل وتقدر بنسبة %73.41، ومنهم من يعتقد أن ذلك راجع إلى العجز المادي للمؤسسة بنسبة %87.93 من العدد الإجمالي للذين أجابوا بـ لا، ومنهم من يعتقد أن ذلك راجع إلى كثرة الطلبات بنسبة %12.07 من العدد الإجمالي للذين أجابوا بلا، أما الذين أجابوا أن المؤسسة تتقيد بتوفير الخدمات الاجتماعية للعامل فيقيدون بنسبة %26.59 ممن العدد الإجمالي للمبحوثين.

من خلال ما سبق نستنتج أن أغلبية العمال بالمؤسسة الإستشفائية لا يستفيدون من الخدمات الاجتماعية المختلفة لأن المؤسسة تعاني من العجز المادي لتوفير مثل هذه الخدمات أو لأنه هناك طلبات كثيرة على مثل هذه الخدمات.

الجدول رقم(24):

يوضح احتمالية تكريم المؤسسة للموظفين المتفوقين في العمل

الإجابة	الفئات	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	تقديم علاوات	02	%50	04	%5.06
	شهادات تقديرية	02	%50		
	المجموع الجزئي	04	%100		
	لا			75	%94.94
	المجموع الكلي			79	%100

يتبين من خلال الجدول رقم (24) أنّ أغلبية أفراد العينة الذي أجابوا بأنّ المؤسسة لا تكرم الموظفين المتفوقين والمبدعين في العمل تقدر بنسبة 94.94%، أما الذين أجابوا بأنّ المؤسسة تكرم الموظفين المتفوقين والمبدعين في العمل فتقدّر بنسبة 5.06% من العدد الإجمالي للمبحوثين، منهم من أجابوا أنّ ذلك يكون في شكل علاوات وتقدر نسبة 50% من العدد الإجمالي الذين أجابوا بنعم والنسبة نفسها منهم من أجابوا أنّ ذلك يكون في شكل شهادات تقديرية.

من خلال ما سبق نستنتج أنّ المؤسسة الاستشفائية لا تقوم بتكريم المتفوقين والمبدعين في العمل "لأنها تعتبر التفوق في العمل هو تعظيم الثروة الاجتماعية للمؤسسة وهذا ما أكّده نموذج sharholder أي أنّها تعتبر التفوق أمر لا بدّ منه وهو واجب على العامل أن يقوم به دون مقابل وهذا لا يعني أنّها لا تقدّم بعض التكريمات الرمزية في بعض الحالات النادرة.

الجدول رقم(25):

يوضح احتمالية محافظة العامل على ممتلكات المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	الفئات	الإجابات
%100	79	%50.63	40	من أجل الحفاظ على صورة المؤسسة	نعم
		%00	00	من أجل تجنب العقاب	
		%49.37	39	من أجل المصلحة المتبادلة	
		%100	79	المجموع الجزئي	
%00	00	لا			
%100	79	المجموع الكلي			

يتبين من خلال الجدول رقم(25) أنّ كل أفراد العينة يحافظون على ممتلكات المؤسسة بنسبة 100%، منهم من يحافظ على ممتلكات المؤسسة لكي يحافظ على الصورة العامة للمؤسسة وتقدر نسبتهم بـ 50.63%، ومنهم من يقومون بالمحافظ عليها من أجل المصلحة المتبادلة بين العامل والإدارة وتقدر نسبتهم بـ 49.37%، أما نسبة أفراد العينة الذين يقومون بالمحافظة على الممتلكات المؤسسة تجنباً للعقاب فهي منعدمة.

من ما سبق نستنتج أنّ كل أفراد العينة يحافظون على ممتلكات المؤسسة لأنهم يحاولون المحافظة على الصورة العامة للمؤسسة، أو لأنهم يدركون أنّ المصلحة المتبادلة بينهم وبين الإدارة وليس تجنباً للعقاب، وهذا دليل على أنّ العمال يلتزمون بالضمير المهني والذي يعتبر من أخلاقيات العمل التي لا بدّ توفرها في العامل، وهم يلتزمون بالأداء الاجتماعي للمؤسسة اتجاه المجتمع لكي تبادلهم المؤسسة نفس التصرف وتلتزم بالأداء الاجتماعي اتجاههم.

الجدول رقم(26):

يوضح احتمالية حصول العامل على امتيازات من قبل الإدارة في حالة التعاون مع الآخرين

الإجابات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	حق إبداء الرأي	03	%33.33	09	%11.39
	الترقية إلى منصب أعلى	06	%66.67		
	المجموع الجزئي	09	%100		
	لا			70	%88.61
	المجموع الكلي			79	%100

يتبين من خلال الجدول رقم(25) أنّ أغلبية أفراد العينة لا يحصلون على امتيازات من قبل إدارة المؤسسة في حالة التعاون مع الآخرين بنسبة %88.61، أما الذين أجابوا أنّ هناك امتيازات من قبل الإدارة في حالة التعاون مع الآخرين فتقدر بنسبة %11.39 من العدد الإجمالي للمبحوثين، منهم من يجيب أنّ تلك الامتيازات تتمثل في الترقية بنسبة %66.67 من العدد الإجمالي للمبحوثين الذي أجابوا بنعم، ومنهم من يجيب أنّ تلك الامتيازات تتمثل في الحصول على حق إبداء الرأي في بعض الأعمال بنسبة %33.33. من خلال ما سبق نستنتج أنّ أغلبية العمال بالمؤسسة الاستشفائية لا يحصلون على امتيازات في حالة التعاون مع الآخرين وذلك راجع إلى العدد الكبير للعمال بالمؤسسة.

الجدول رقم(27):

يوضح العلاقة مواجهة خلافات مع الزملاء والمحافظة على الممتلكات المؤسسة

المجموع	لا	نعم	تحافظ على ممتلكات المؤسسة
			تواجه خلافات
26	0	26	نعم
%100	%00	%100	
53	17	42	لا
%100	%27.87	%79.25	
79	11	68	المجموع
%100	%13.92	%86.08	
القرار	مستوى الدلالة	كا الجدولية	كا ²
دال	0.05	3.84	23.31

يشير الاختبار الإحصائي للجدول رقم(27) قيمة كا المحسوبة تساوي 23.31 عند درجة الحرية 1 ومستوى الدلالة 0.05 وهذا يعني أنّ قيمة كا الجدولية تساوي 3.84 ومنه نتأكد أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية.

حيث يتبين من خلال النسب المتحصل عليها نجد أنّ نسبة 100% تمثل عدد المبحوثين الذين أجابوا بأنهم يواجهون خلافات مع الزملاء في العمل يقابله المحافظة على ممتلكات المؤسسة، في مقابل ذلك نسبة 79.25% من العدد الإجمالي المبحوثين أجابوا بأنهم لا يواجهون خلافات ويحافظون على ممتلكات المؤسسة، مقابل نسبة 20.75% منهم أجابوا أنهم لا يواجهون خلافات ولا يحافظون على ممتلكات المؤسسة ونسبة منعدمة بالنسبة للذين يواجهون خلافات ولا يحافظون على ممتلكات المؤسسة. من خلال ما سبق يمكننا أن نقر بأنّ مواجهة الخلافات في العمل لا يؤثر في المحافظة على ممتلكات المؤسسة وذلك راجع للأخلاق التي يتمتع بها العمال لأنهم يدركون واجباتهم اتجاه المؤسسة التي يعملون ويعرفون حقوقهم، وهكذا يستطيعون ضمان الأداء الاجتماعي للمؤسسة لصالحهم.

خامسا- الاستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الثانية:

من خلال المعطيات الإحصائية لنتائج الفرضية الثانية القائلة بأن: التعاون بين العمال يعزز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة، جاءت النتائج الجزئية كالتالي :

-96.20% من المبحوثين صرحوا بأنهم يفضلون القيام بالعمل بشكل جماعي وهذا راجع للأهمية الكبيرة التي يحتلها التعاون من خلال عمليه على خلق جو ملائم للعمل وكذا تبادل الآراء والأفكار التي تساهم في حسن سير العمل، كما أن التعاون يعتبر من الأخلاقيات اللازمة في مكان العمل.

- 84.80% من المبحوثين صرحوا بأنهم يفضلون القيام بالعمل بشكل جماعي وهذا راجع لطبيعة العمل التي تستدعي منهم تبادل المهام والعمل على توفير الرعاية الصحية للمريض وهذا يدل ما جعلنا نقر بأن المؤسسة تحرص على توفير الجو الملائم من أجل العمل بانسجام وهو ما يفسر لنا أنّ المؤسسة تهتم بإرساء القيم الأخلاقية الحميدة التي تزيد من رفع الروح المعنوية للعاملين.

- 79.75% من المبحوثين صرحوا بأنهم تجمعهم علاقة طيبة مع جميع الزملاء وهو ما يبرر لنا تفضيلهم للعمل بشكل جماعي والحرص على كسب الزملاء حتى يتم العمل بشكل حسن، وكذلك يعتبر ذلك على أنّ المؤسسة يسودها الاحترام المتبادل بين الزملاء وهذا دليل على وجود أخلاق لدى العاملين التي تؤثر إيجابا على المؤسسة.

-86.08% من المبحوثين صرحوا بأنهم يعوّضون زملائهم في العمل، وهو ما جعلنا نقر يدل على وجود علاقات طيبة فيما بينهم، وهذا راجع أيضا لمرونة القوانين والإجراءات الإدارية التي تسمح بمثل هذه التصرفات التي تساهم في خلق أجواء مريحة للعمل .

-75.95% من المبحوثين صرحوا بأنهم لا يواجهون أية مشاكل مع زملائهم في العمل، بالعكس من ذلك تجمعهم روح الأخوة والتعاون وهو ما يدل على وجود أخلاقيات العمل داخل هذه المؤسسة وحرص المؤسسة على تقادي مثل هذه الصراعات والمشاكل من خلال الإجراءات القانونية التي تسودها.

-65.82% من المبحوثين صرحوا بأنّ التعاون في أداء العمل الجماعي لا يقف عائقا أمام حريتهم في ممارسة المهام الوظيفية بالطريقة التي يريدونها، بل أكدوا بأنه يساهم في إبراز قدراتهم من خلال تصحيح أخطائهم والعمل بشكل جماعي يزيد من إكسابهم الخبرة في مجالات غير اختصاصهم مما يحسّن من مستواهم والذي ينعكس على ممارسة مهامهم بصورة أحسن.

-26.59% من المبحوثين صرحوا بأنّ المؤسسة تتفّيد بتوفير الخدمات الاجتماعية لهم وهو راجع إلى كثرة الطلبات على هذه الخدمات من قبل العاملين وكذا العجز المادي للمؤسسة التي لا يستطيع توفير كل

ما يحتاجه العاملين نظرا للإمكانيات المادية التي لا تغطي كل العاملين وهذا يدل على أنّ المؤسسة لا تراعي في سياستها توفير الخدمات اللازمة للعامل.

-5.06% من المبحوثين صرّحوا بأنّ لمؤسسة تقوم بتكريم الموظفين المتفوقين في عملهم وذلك راجع لسياسة المؤسسة التي لا تعتمد على تكريم موظفيها، وكذلك نظرا للعجز المادي الذي يجعل من المؤسسة تنفادي هذه التكريمات حتى لا يكون هناك أي تميز أو تحيز وهو ما يؤثر سلبا على العاملين من خلال شعورهم بالإهمال واللامبالاة من قبل المؤسسة وهذا يدل أنّ أدائها الاجتماعي اتجاه هؤلاء العمّال ضعيف.

-أسفرت الدراسة أنّ 100% من المبحوثين صرّحوا بأنهم يقومون بالحفاظ على ممتلكات المؤسسة وذلك من أجل الحفاظ على الصورة العامة للمؤسسة التي وهي في المقابل تلتزم بمسؤولياتها اتجاههم وهي بذلك علاقة تبادلية تعتمد على المصلحة المشتركة بين العامل والمؤسسة.

-11.40% من المبحوثين صرّحوا بأنهم يحصلون على امتيازات من قبل الإدارة في حالة التعاون مع الآخرين وهذا راجع لطبيعة العمل الذي يقومون به الذي لا يستدعي امتيازات، وكذلك يدل أنّ الإدارة لا تهتم بالعاملين ولا توفر لهم الإمكانيات اللازمة من أجل الحفاظ على القيم الأخلاقية والتي تعتبرها واجبا لا بدّ منه، ولا تمنح من يقومون به مقابل مادي.

وبناء على المؤشرات السابقة والتي كانت معظمها إيجابية، نستنتج بأنّ الفرضية الثانية والتي مفادها: "التعاون بين العمال يعزز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة" هي فرضية محققة نسبيا".

سادسا - عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة:

الجدول رقم(28):

يوضح احتمالية منح إدارة المؤسسة فرصة للعامل من أجل المشاركة في اتخاذ القرارات

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
27.85%	22	نعم
72.15%	57	لا
100%	79	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم(28) أنّ أغلبية أفراد العينة يصرحون بأنّ المؤسسة لا تمنحهم فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات بنسبة 72.15%، أما بالنسبة للذين أجابوا بأن إدارة المؤسسة تمنح فرص للعامل للمشاركة في اتخاذ القرارات فتقدّر نسبتهم بـ 27.84%.

ومن خلال ما سبق نستنتج أنّ المؤسسة الإستشفائية لا تمنح فرصة للعامل في المشاركة في اتخاذ قراراتها لأنّ ذلك راجع إلى نوعية القطاع الذي تعمل به المؤسسة فهو قطاع حساس والخطأ يؤدي بحياة الآخرين، وهذا ما جعلنا نقر على أنّ المؤسسة تحمل مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المرضى.

الجدول رقم(29):

يوضح احتمالية وجود شفافية في اتخاذ القرارات من قبل الإدارة

الإجابات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
لا	الإدارة تفرد بالقرارات	57	83.82%	68	86.07%
	وجود ثقة متبادلة	11	16.17%		
	المجموع الجزئي	68	100%		
	نعم			11	13.92%
	المجموع الكلي			79	100%

يتبين من خلال الجدول رقم(29) أنّ أغلبية أفراد العينة يصرحون بأنه لا وجود لشفافية في اتخاذ القرارات من قبل الإدارة وتقدّر بنسبة 86.08%، منهم من يرى أنّ ذلك راجع إلى انفراد الإدارة باتخاذ القرارات وتقدّر نسبة بـ 83.82%، ونسبة 16.17% من يرون أنّ القرارات تكون وفق اعتبارات شخصية، أما نسبة 13.92% من العدد الإجمالي من المبحوثين أجابوا بأن هناك شفافية باتخاذ القرارات من قبل الإدارة.

من خلال ما سبق نستنتج أنّ إدارة المؤسسة الاستشفائية لا تطبق مبدأ الثقافية في اتخاذ القرارات وذلك راجع إلى عدم وجود ثقة في بعض العمال إضافة إلى أخذ الاعتبارات الشخصية تتخذ بالحسبان وهذا ما جعلنا نقر بأن المؤسسة لا تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه العاملين، وبدل ذلك على أنّ أغلبية القرارات يكون المدير هو صاحبها والعاملين لهم صيغة التنفيذ فقط.

الجدول رقم(30):

يوضح احتمالية احترام المؤسسة العمال وتبني الأفكار التي يطرحونها

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
26.58%	21	نعم
73.42%	58	لا
100%	79	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم(30) أنّ أغلبية أفراد العينة يصرحون بأنّ المؤسسة لا تحترم العمال ولا تتبني أفكارهم تقدّر بنسبة 73.42%، أما الذين صرحوا بأنّ المؤسسة تحترم وتبني الأفكار التي يطرحونها فتقدّر نسبتهم بـ 26.58%.

من خلال ما سبق نستنتج أنّ المؤسسة الإستشفائية لا تحترم ولا تتبني الأفكار التي يطرحونها العمال وذلك راجع إلى عدم تناسبها مع الإمكانيات المادية والبشرية للمؤسسة، أو لأنها لا تقدّر اجتهادات واقتراحات الآخرين، وهذا ما جعلنا نقر بأنّ المؤسسة لا تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه العاملين مما ينعكس على أدائهم.

الجدول رقم(31):

يوضح كيفية اعتبار القرارات المتخذة من قبل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
43.04%	34	صارمة
26.58%	21	مرنة
30.38%	24	متسببة
100%	79	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم(31) أنّ أغلبية أفراد العينة أجابوا بأنّ القرارات المتخذة من قبل الإدارة هي قرارات صارمة وتقدر بنسبة 43.04%، ونسبة 30.38% الذين أجابوا أنّ تلك القرارات متسببة، أما الذين أجابوا بأنّ تلك القرارات مرنة فتقدّر نسبتهم بـ 26.58%.

من خلال ما سبق نستنتج أنّ بعض القرارات المتخذة من قبل المؤسسة الإستشفائية قرارات صارمة فهي حظيت بنسبة أعلى وذلك راجع إلى تطبيق إجراءات عقابية عند الخطأ، إضافة إلى أنّ بعض قراراتها هي قرارات متسيّبة ذلك راجع إلى اعتماد أسلوب الانحياز لفئة معينة ولكي لا يكشف ذلك تقوم بترك المجال كي لا تتعرض للانتقادات، وهذا ما جعلنا نقر بأنّ المؤسسة تعمل بطريقة لا أخلاقية لأنها لا تتحمل المسؤولية الاجتماعية اتجاه جميع العمال.

الجدول رقم(32):

يوضح احتمالية مراعاة المؤسسة لظروف العمل أثناء اتخاذ القرارات

الإجابات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
لا	نفسية	03	%13.04	23	%29.11
	اجتماعية	13	%56.52		
	اقتصادية	4	%17.39		
	إدارية	1	%4.34		
	كلها معا	02	%8.69		
	المجموع الجزئي	68	%100		
	نعم			56	%70.88
	المجموع الكلي			79	%100

يتبين من خلال الجدول رقم(32) أنّ أغلبية أفراد العينة صرحوا بأنّ المؤسسة لا تراعي ظروف العمل أثناء اتخاذ قراراتها تقدر بنسبة %70.89، أما الذين صرّحوا بأنّ المؤسسة تراعي ظروف العمل أثناء قراراتها فقدّرت بنسبة %29.11، ومنهم من صرحوا بأنّ المؤسسة تراعي الظروف الاجتماعية وتقدر نسبتهم بـ %56.52، ومنهم من صرحوا بأنها تراعي الظروف الاقتصادية وتقدر نسبتهم بـ %17.39، ومنهم من صرحوا أنّها تراعي الظروف النفسية وتقدر بنسبة %13.04، ومنهم من صرحوا أنّها تراعي الظروف الإدارية وتقدر نسبتهم بـ %4.34 ومنهم من صرحوا أنّها تراعي الظروف معا وتقدر نسبتهم بـ %8.69.

من خلال ما سبق نستنتج أنّ المؤسسة لا تراعي ظروف العمل أثناء اتخاذ القرارات وذلك راجع إلى عدد عمالها الكبير أو إلى وجود ظروف عمل تتناسب مع المجهودات التي يقومون بها، كما أنّ المؤسسة

تراعي بالدرجة الأولى المرضى وظروفهم والعاملين لهم كل العلم بالنظام الداخلي للمؤسسة وهو ما يستدعي من المؤسسة العمل على اتخاذ القرارات المناسبة دون الرجوع إلى العاملين وظروفهم.

الجدول رقم(33):

يوضح مدى المشاركة في اتخاذ القرارات في تعزيز الثقة العمال بالمؤسسة

الإجابات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
لا	ليس بالضرورة	04	%43.75	16	%20.25
	عدم الاكتراث	07	%43.75		
	ضغط العمل	02	%12.5		
	المجموع الجزئي	16	%100		
	نعم			56	%70.88
	المجموع الكلي			79	%100

يتبين لنا من خلال الجدول رقم(33) بأن أغلبية أفراد العينة يقرون بأن المشاركة في اتخاذ القرارات تعزز ثقتهم بالمؤسسة وقد قدرت بنسبة %79.74 من المبحوثين، وفي مقابل ذلك نجد أن ما نسبتهم %20.25 يرون بأن المشاركة في اتخاذ القرارات لا تعزز ثقتهم بالمؤسسة، حيث ترى فئة منهم والتي قدرت بـ %43.75 أنها لا تكثرث أصلاً، ويرى البعض الآخر أنه ليس بالضرورة أن تكون المشاركة في اتخاذ القرارات أن تعزز ثقتهم في المؤسسة تليها نسبة %12.5 ترى بأن ضغط العمل لا يسمح لها بذلك.

ومنه نستنتج أن أغلبية المبحوثين يرون أن المشاركة في اتخاذ القرارات تزيد من تعزيز ثقتهم بالمؤسسة وهو ما يضمن ولائهم لها وحرصهم على الالتزام بعملهم، كما أن المؤسسة تضمن ولائهم لها وهو ما يدل على ضرورة الاهتمام بأراء التي يقدمها العاملين التي تزيد من رفع روحهم المعنوية وبالتالي يحرصون على تقديم كل الخدمات بمستوى عالي.

الجدول رقم(34):

يوضح مدى عمل المؤسسة على اتخاذ القرارات حسب قدرات العاملين

النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	الفئات	الإجابات
%17.72	14	%78.57	11	مراعاة الفروق الفردية	نعم
		%21.42	3	وجود ثقة متبادلة	
		%100	14	المجموع الجزئي	
%82.27	65	لا			
%100	79	المجموع الكلي			

يتبين من خلال الجدول رقم(34) بأن أغلبية أفراد العينة يرون بأن المؤسسة لا يعمل على اتخاذ القرارات الإدارية حسب قدرات وقدّرت بنسبة %82.27، وفي مقابل ذلك صرّح ما نسبتهم %17.72 من العدد الاجمالي للمبحوثين بأن المؤسسة تتخذ القرارات الإدارية حسب قدرات العاملين، ومنهم فئة ترى بأنها المؤسسة تراعي الفروق الفردية بالدرجة الأولى وقدّرت بنسبة %78.57، أما ما نسبتهم بـ %21.42 يقرّون بأن هناك ثقة متبادلة بينهم وبين الإدارة تجعل منها تتخذ القرارات التي تتناسب وقدراتهم.

ومنه نستنتج أنّ أغلبية المبحوثين يصرّحون بأن المؤسسة لا تتخذ القرارات الإدارية حسب قدراتهم بل تتخذ قرارات لمصلحة العمل والمريض بالدرجة الأولى خاصة وأنّ طبيعة العمل في هذه المؤسسة تجبرها على ذلك.

الجدول رقم(35):

يوضح مدى عمل المؤسسة على تهيئة الظروف المناسبة للعمل

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
%25.31	20	نعم
%74.68	59	لا
%100	79	المجموع

يتبين من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم(35) أنّ معظم أفراد العينة يقرّون بأنّ المؤسسة لا تعمل على تهيئة الظروف المناسبة للعمل وذلك بنسبة 74.68%، وفي مقابل ذلك نجد أنّ ما نسبتهم بـ 25.31% يرون بأنّ المؤسسة تعمل على تهيئة الظروف المناسبة للعمل.

ومنه نستنتج أنّ أغلبية المبحوثين أجابوا أنّ المؤسسة لا تعمل على تهيئة الظروف المناسبة للعمل وهذا ما جعلنا نقر بالغياب التام للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاه العاملين وكذلك عدم اكتراثها للرفع من مستوى أدائها الاجتماعي نحو هؤلاء العمّال، بل تعتمد بالدرجة الأولى على توفير الظروف المناسبة لضمان صحة المريض باعتبارها مؤسسة استشفائية تعتمد على إعطاء الأولوية للمريض أو لمن هو بحاجة إلى المساعدة، وبذلك فهي تسعى من أجل توفير الراحة للمستخدم على حساب العاملين.

الجدول رقم(36):

يوضح مدى الاهتمام بالمؤسسة بشكاوي العاملين في حال اتخاذ قرارات لا تخدمهم

الإجابات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	تهتم	19	76%	25	31.64%
	لا تهتم	6	24%		
	المجموع الجزئي	25	100%		
	لا			54	68.35%
	المجموع الكلي			79	100%

يتبين من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم(36) أنّ أعلى نسبة قدّرت بـ 86.36% من المبحوثين أجابوا بأنّ المؤسسة لا تهتم بشكاوي العاملين في حال اتخاذ قرارات لا تخدمهم، ومن جهة أخرى نجد أنّ ما نسبتهم بـ 31.64% من المبحوثين أجابوا بأنّ المؤسسة تهتم بشكاوي العاملين في حال اتخاذ قرارات لا تخدمهم منهم 76% يقرّون بأنّ المؤسسة تعمل على حلها في أسرع وقت من أجل حسن سير العمل في حين ترى فئة ضئيلة جدا قدّرت بنسبة بأنّ المؤسسة رغم أنها تهتم بشكاوي العاملين ويتم الاستماع لها إلا أنّها لا تعمل على حلها بأسرع وقت بـ 24%.

ومنه نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يقرّون بأنّ المؤسسة لا تهتم بشكاوي العاملين في حال اتخاذ قرارات لا تخدمهم وهذا يدل إلى عدم الاكتراث والإهمال الكبير للعمال، وهذا ما يجعلنا نقر بعدم قدرة المؤسسة على فهم درجة مسؤوليتها اتجاههم وذلك يدل على عدم اكتراث المؤسسة بالعمّال وهو ما وضحته نتائج الجدول رقم(33).

الجدول رقم(37):

يوضح احتمالية أن الشفافية في اتخاذ القرارات ترفع من الروح المعنوية للعاملين.

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	73	%92.40
لا	6	%7.59
المجموع	79	%100

يتبيّن من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم(37) أنّ أغلبية أفراد العينة يعتقدون بأنّ الشفافية في اتخاذ القرارات ترفع من الروح المعنوية وقد قدرّت بنسبة %92.40، في مقابل ذلك نجد أنّ هناك من أجابوا بأنّ الشفافية في اتخاذ القرارات لا تزيد من الرفح من روحهم المعنوية وقدرت بنسبة %7.59 وأرجعوا ذلك إلى ضغط العمل.

ومنه نستنتج بأنّ أغلبية أفراد العينة يعتقدون بأنّ الشفافية في اتخاذ القرارات ترفع من الروح المعنوية لديهم وهو يدل على زيادة الثقة بالمؤسسة من جهة، وكذلك هم قادرون على العطاء في العمل أكثر والقيام بمهام إضافية، كما أنّ ذلك يبرز درجة التزام المؤسسة اتجاه العمّال بالمؤسسة الإستشفائية خاصة وأنّ هذه المؤسسة تقدّم خدمات صحية وبذلك يزيد من حسن سير العمل وتقديم خدمات ذات جودة أكثر وحرصهم على الحفاظ على المؤسسة.

سابعا- الاستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الثالثة:

من خلال المعطيات الإحصائية لنتائج الفرضية الثالثة القائلة بأنّ "الشفافية في اتخاذ القرارات تعزز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة" جاءت النتائج الجزئية المتوصل إليها كما يلي:

-27.85% من المبحوثين صرّحوا بأنّ إدارة المؤسسة تمنح فرص للمشاركة في اتخاذ القرارات وهذا ما يجعلنا نقر بأنّ الأفراد القائمين على المناصب الإدارية العليا لا يتحلون بأخلاقيات العمل التي يجب أن تكون في المؤسسة.

-13.92% من المبحوثين صرحوا بأنّ هناك شفافية في اتخاذ القرارات من قبل الإدارة، وهذا ما يجعلنا نقر بأنّ الشفافية في اتخاذ القرارات لا تحضى باهتمام كبير من قبل الإدارة، بالرغم أنها من العناصر الهامة التي تعزز الثقة لدى العامل وتجعله يسعى إلى الالتزام بالأخلاقيات المطلوبة في مكان العمل.

-26.58% من المبحوثين صرحوا بأنّ المؤسسة تحترم وتبني الأفكار التي يطرحونها العمال لأنه كلما كان هناك احترام من قبل إدارة المؤسسة هذا يعني أنها تلتزم بأخلاق العمل التي يجب أن تتوفر في أي مؤسسة، لأنّ العامل سيقوم بالمبادرة بنفس التصرف ويكون ذلك دليل على توفر الأخلاقيات العمل حتى لو كان بنسبة ضئيلة.

-43.04% من المبحوثين صرحوا بأنّ القرارات المتخذة من قبل المؤسسة صارمة وهذا راجع إلى أنّ المؤسسة تسعى إلى تطبيق أخلاقيات العمل من خلال قراراتها، بالإضافة إلى إضفاء هذه الأخلاقيات على جو العمل بصورة عامة قدر المستطاع .

-29.11% من المبحوثين صرحوا بأنّ المؤسسة تراعي في قراراتها ظروف العمل وذلك راجع إلى عدم قدرة المؤسسة على مراعاة الظروف لجميع العاملين بها رغم محاولتها بذلك، وخاصة الظروف الإجتماعية التي تأثر بصورة كبيرة على نوع الأخلاق التي سينقلها العامل للمؤسسة لأنّ الظروف الإجتماعية من مصادر أخلاقيات العمل.

-79.74% من المبحوثين صرحوا بأنّ المشاركة في اتخاذ القرارات تعزز ثقتهم بالمؤسسة لأنّ المشاركة في اتخاذ القرارات تجعل العامل يشعر بمدى أهميته كشخص وأهمية إنجازته ووجود المؤسسة وتجعله حريص على تطبيق الأخلاقيات التي يتوجب أن تتوفر فيه كعامل.

-17.72% من المبحوثين صرحوا بأنّ المؤسسة تعمل على اتخاذ القرارات الإدارية حسب قدرات العاملين وذلك راجع إلى أن اهتمام المؤسسة غير كافي بقدرات العاملين، وهذا ما يجعلنا نقر بعدم تحملها لمسئوليتها الاجتماعية اتجاه العاملين بها مما ينعكس على سلوكياتهم وأخلاقهم.

-25.31% من المبحوثين صرحوا بأنّ المؤسسة تعمل على تهيئة الظروف المناسبة للعمل، وذلك راجع لعدم قدرة المؤسسة على مراعاة ظروف كل العاملين والإلمام بجميع الظروف، وهذا ما يجعلنا نقر بعدم القدرة على تحمل مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه كل العاملين.

-31.64% من المبحوثين صرّحوا أنّ المؤسسة تهتم بشكاوي العاملين في حال اتخاذ قرارات لا تخدمهم لأنّ المؤسسة لا تهتم بمتطلبات العمال وواجباتها اتجاه العاملين بها، وهو ما ينعكس بالسلب على عملهم. -92.20% من المبحوثين صرّحوا بأنّ الشفافية في اتخاذ القرارات ترفع من الروح المعنوية للعاملين لأنها تجعل العامل يقدم أكثر ويعمل على الالتزام بكل المتطلبات الوظيفية والأخلاقية التي يجب أن تتوفر فيه. بناء على المؤشرات السابقة والتي كانت معظمها سلبية، نستنتج بأنّ الفرضية الثالثة والتي مفادها "الشفافية في اتخاذ القرارات تعزز المسؤولية الاجتماعية" هي فرضية غير محققة.

ثامنا - مناقشة النتائج في ظل الدراسات السابقة:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة سنحاول أن نبين ما يتفق مع الدراسات السابقة والتي تناولت هذا الموضوع أو المواضيع المتشابهة من نواحي متعددة وما هو متباين ومختلف مع الدراسات.

- لقد توصلت دراسة Jean-Pierre segal, André sobczak et Calnd- Emmanuel إلى أنّ من واجب الحكومة وضع مجموعة من القوانين واللوائح التنظيمية لتنظيم العلاقة بين الإدارة

والموظفين وألزمت المؤسسات بذلك، وهذا ما توصلت إليه دراستنا الحالية حيث ترى أنه من واجب المؤسسة أن تخضع لمجموعة الإجراءات الإدارية والقانونية التي تسنها الحكومة وهي ملزمة بتطبيقها. - كما توصلت دراسة سامي خليل فحجان إلى أنه كلما ارتفع مستوى المسؤولية الاجتماعية انخفضت نسبة ضغوط العمل، وهذا ما توصلت إليه الدراسة الحالية من خلال أنّ للمسؤولية الاجتماعية دور في تخفيف ضغط العمل.

- أما دراسة أسامة خليل الزيناتي فقد توصلت إلى أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\delta=0.05$) بين ممارسة أخلاقيات المهنة بأبعادها وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة ، وهذا ما توصلت إليه الدراسة الحالية أنّ هناك علاقة قوية نسبيا بين أخلاقيات العمل وأهميتها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الإستشفائية محمد الصديق بن يحيى.

- وتوصلت دراسة نوال ضيافي إلى أنّ تبني المؤسسات المسؤولية الاجتماعية يزيد من ولاء العاملين ويؤدي إلى خلق علاقات جيّدة مع العمال، وهذا ما يتفق مع الدراسة الحالية حيث أنّ المؤسسة الاستشفائية تسعى لخلق علاقات طيبة مع العاملين من أجل ضمان بقائهم بها.

- أما دراسة أمينة بودراع فقد توصلت إلى أنه هناك التزام ملحوظ للعاملين في البنوك بأخلاقيات العمل أما الدراسة الحالية فقد توصلت إلى أنّ هناك إلتزام ملحوظ للعاملين في المؤسسة الاستشفائية بأخلاقيات العمل.

- كما نجد دراسة محمود شيخاوي توصلت إلى أنّ لأخلاقيات العمل أثر واضح وكبير على السلوك العملي والتنظيمي، وهذا ما توصلت إليه الدراسة الحالية حيث أنّ لالتزام عمال المؤسسة الإستشفائية بأخلاقيات العمل يؤدّي إلى ضمان حسن سير العمل بها.
- كما توصلت دراسة وهبية مقدم إلى أنه هناك ارتباط بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل، وهذا ما توصلت إليه الدراسة الحالية من خلال أنّ هناك لأخلاقيات العمال أهمية في تعزيز المسؤولية الإجتماعية.

تاسعا - النتائج العامة للدراسة:

من خلال البيانات المتحصل عليها عن الأهمية التي تربط أخلاقيات العمل والمسؤولية الإجتماعية في المؤسسة الإستشفائية محمد الصديق بن يحيى -بجيجل- يمكننا القول أن هذه الدراسة قد حققت أهدافها مما أدى إلى تتحقق الفرضية العامة القائلة " لأخلاقيات العمل أهمية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة" وعليه فقد توصلنا إلى النتائج التالية:

- (1)- يساهم احترام القوانين من قبل العمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية حيث أنّ الالتزام بتطبيق هذه القوانين من طرف العمال يؤدّي بالمؤسسة إلى الالتزام بمسؤوليتها اتجاههم.
- (2)- يؤدّي الالتزام العمال بالإجراءات القانونية المنصوص عليها في النظام الداخلي إلى إرساء المبادئ الأخلاقية بالمؤسسة الإستشفائية مما يضمن حسن سير العمل.
- (3)- تهتم المؤسسة الإستشفائية محمد الصديق بن يحيى بأخلاقيات من خلال وضعها لميثاق أخلاقي ينص على مجموعة من القيم كالانضباط والمساواة.
- (4)- تشجع المؤسسة الاستشفائية العمل بشكل جماعي بين العمال والتعاون فيما بينهم يعمل على تخفيف ضغط العمل، كما أنه يساهم في تعزيز ثقتهم بالمؤسسة .
- (5)- تحرص المؤسسة الإستشفائية على أن تسود العلاقات الطيبة بين العاملين ذلك لتفادي النزاعات والخلافات وهذا ما يزيد من رفع الروح المعنوية لهؤلاء العمال.
- (6)- تقدّم المؤسسة الإستشفائية مجموعة من الخدمات الاجتماعية للعاملين وفق إمكانيات المؤسسة.
- (7)- الشفافية في اتخاذ القرارات لا تعزز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الإستشفائية محمد الصديق بن يحيى.
- (8)- لا تحرص المؤسسة عند اتخاذ القرارات تخص العاملين على مراعاة ظروفهم، بل تنفرد الإدارة باتخاذ القرارات التي تخدمها وهو ما يؤكّد بعدم شفافية في هذه القرارات.

وعليه يتضح أنّ هناك علاقة قوية نسبياً بأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية إذ أنّ التزام العامل بالأخلاقيات المطلوبة في العمل يعزز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاهه، وهو ما يؤكّد بأنّ لأخلاقيات العمل أهمية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة الإستشفائية محمد الصديق بن يحيى.

خلاصة الفصل :

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى عرض وتحليل البيانات واستخلاص نتائج الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى-جيجل-، حيث قمنا بعرض وتحليل بيانات الفرضيات الجزئية الثلاثة مع عرض الاستنتاج الجزئي لكل فرضية، ثم عرض نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة ثم استخلاص النتائج العامة للدراسة وأخيرا التوصيات.

خاتمة

خاتمة:

من خلال تطرقنا بالدراسة والتحليل لأخلاقيات العمل وأهميتها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة الإستشفائية محمد الصديق بن يحي -جيجل- توصلنا إلى أنّ الالتزام بأخلاقيات العمل ينعكس إيجابا على المؤسسة وهذا مؤشرا على إلتزام المؤسسات بمسؤولياتها الاجتماعية، خاصة من خلال تطبيق الموضوعية والمصداقية والنزاهة، والمساواة في تعامل المؤسسة مع عمّالها.

فمن خلال ما كشفت عنه الدراسة بالمؤسسة الإستشفائية نستطيع القول أنّ الاحترام العمال للأنظمة والقوانين له الأثر المباشر في تحقيق مبدأ العدالة والمساواة من قبل المؤسسة، كما أنّ التعاون بين العمّال في المؤسسة يزيد من قدرة العاملين في تحسين أدائهم وهو ما يساعد في حسن سير العمل الذي يعود بالفائدة بحيث تلتزم المؤسسة بمسؤوليتها اتجاه هؤلاء العمّال، وبالرغم من اهتمام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه عمّالها إلا أنها لم تستوعب بعد الدور المهم الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في تحسين العلاقة بينها وبين العاملين بها، وهذا ما يؤثر سلبا على مكانة المؤسسة من وجهة نظر العاملين بها وكذا من وجهة نظر المجتمع الخارجي.

ومن أهم التوصيات التي نراها ضرورية سواء للمؤسسة الاستشفائية بجيجل أو لباقي المؤسسات الجزائرية هي كما يلي:

- الاهتمام بضرورة وضع ميثاق لأخلاقيات العمل والسير على تطبيقها.
- الالتزام بضرورة توفير الخدمات الاجتماعية للعاملين ومما ينعكس إيجابا على عملهم.
- إعادة النظر في أهمية التزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه العاملين.
- الاهتمام بجعل المسؤولية الاجتماعية اتجاها سائدا في المؤسسة من خلال تعريفها للعاملين والعمل على تطبيقها وتحقيقها بشفافية وموضوعية.
- ضرورة تقديم مكافآت مادية ومعنوية للعاملين.
- ضرورة الاهتمام بتوفير وتهيئة ظروف العمل بما يتلاءم وقدرات العاملين بالمؤسسة.
- مراعاة مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية.

قائمة الكتب:

- 1- أبو بكر، مصطفى. الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية. مصر: الدار الجامعية، 2007.
- 2- أحمد علي، صالح. إدارة التمكين واقتصاديات البيئة في منظمات الأعمال الألفية الثالثة. الأردن: دار اليازوري، 2009.
- 3- أحمد عيسى، عبد الله. أخلاقيات العمل والالتزام الوظيفي. 2010.
- 4- أحمد، ماهر. الإدارة (المبادئ والمهارات). مصر: الدار الجامعية، 2004.
- 5- البكري، ثامر ياسر. التسويق أسس ومفاهيم معاصرة. عمان: دار اليازوري، 2006.
- 6- بلال خلف، السكارنة. أخلاقيات العمل. ط1. عمان: دار المسيرة، 2009.
- 7- ثابت عبد الرحمان، إدريس. المدخل الحديث في الإدارة العامة. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2003.
- 8- جندلي، عبد الناصر. تقنيات ومناهج البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية. ط3. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.
- 9- حماد، طارق عبد العال. حوكمة الشركات. مصر: الدار الجامعية، 2005.
- 10- خاطر، أحمد مصطفى. استخدام المنهج العلمي في بحوث الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2007.
- 11- الدوري، زكريا مطلق وأحمد علي صالح. إدارة التمكين واقتصاديات الثقة. الأردن: دار اليازوري، 2009.
- 12- دوقان، عبيدات وآخرون. البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه. ط1. الأردن: دار صفاء، 2000.

- 13- ديودري، رجا. البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية. ط1. الأردن: دار الفكر، 2000.
- 14- ربحي، مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم. مناهج وأساليب البحث العلمي. ط1. الأردن: دار صفاء، 2000.
- 15- رشوان، حسين عبد الحميد أحمد. علم الاجتماع الأخلاقي. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث، 2002.
- 16- الزعبي، علي فلاح وعبد الوهاب بن بريكة. مبادئ الإدارة (الأصول والأساليب العلمية). ط1. الأردن: دار المناهج، 2013.
- 17- زوراتي، رشيد. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. ط3. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2008.
- 18- ———. تدريبات على منهجية البحث العلمي في بحوث الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2007.
- 19- زويلف، مهدي حسن. علم النفس الإداري ومحددات السلوك الإداري. الأردن: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1982.
- 20- زيارة، فريد فهمي. مدخل معاصر. الأردن: دار اليازوري العلمية، 2009.
- 21- سفاري، ميلود والطاهر سعود. المدخل إلى المنهجية في علم الاجتماع. الجزائر: جامعة منتوري، 2007.
- 22- سلطان، محمد سعيد. السلوك الإنساني في المنظمات لفهم إدارة الجانب الإنساني للعمل. مصر: دار الجامعة، 2002.
- 23- سليمان، محمد. حوكمة الشركات. مصر: الدار الجامعية، 2009.
- 24- سيد فهمي، محمد. المسؤولية الاجتماعية. ط1. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث. 2014.
- 25- سيد، محمد جاد. السلوك التنظيمي موضوعات وتراجم وبحوث إدارية. مصر: مطبعة العشري، 2005.

- 26- الشمبري، أحمد بن عبد الرحمان. أخلاقيات الموظف. ط1. السعودية: مكتب الملك فهد الوطني، 2004.
- 27- الشناوي، صالح. التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال (مدخل المسؤولية الاجتماعية). الإسكندرية: 1999.
- 28- الصيرفي، محمد. المسؤولية الاجتماعية للإدارة. ط1. الإسكندرية: دار الوفاء، 2007.
- 29- الطائي، محمد عبد الحسن. المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل. ط1. عمان: دار الثقافة، 2016.
- 30- العارف، نادية. الإدارة الإستراتيجية. ط2. مصر: الدار الجامعية، 2006.
- 31- عبد الحميد، بن الشيخ الحسن. تحليل المنظمات. الجزائر: دار بهاء الدين، 2008.
- 32- عبيدات، محمد ومحمد أبو نصار عقلة مبيضتين. منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل). عمان: دار وائل، 1999.
- 33- عثمان، سيد أحمد. التحليل الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية. القاهرة: مكتب الأنجلو مصرية، 1996.
- 34- العزاوي، رديم يونس. مقدمة في منهج البحث العلمي. عمان: دار الحجلة، 2008.
- 35- علاء الدين، عبد الغني محمود. إدارة المنظمات. ط1. عمان: دار الصفاء، 2011.
- 36- الغالبي، طاهر محسن منصور وصالح مهدي محسن العامري. المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال. ط1. الأردن: دار وائل للنشر، 2005.
- 37- غرابية، فوزي ونعيم دهمس. أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية. ط1. الأردن: دار وائل، 2015.
- 38- غريب، عبد السميع. البحث العلمي في العلوم الاجتماعية بين النظرية والتطبيق. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 2010.
- 39- فريد، كمال وآخرون. مناهج البحث العلمي (طرق البحث النوعي). ط2. الاردن: دار المسيرة، 2002.

- 40- فلاق، محمد. المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال. ط2. الأردن: دار اليازوري، 2016.
- 41- محمد، يوسف موسى. فلسفة الأخلاق في الإسلام. مصر: مؤسسة الخانجي، 1963.
- 42- محمد، أحمد سليمان وسوسن عبد الفتاح وهب. الرضا والولاء الوظيفي. ط1. عمان: دار زمزم، 2011.
- 43- محمد، إسماعيل بلال. مبادئ الإدارة بين النظرية والتطبيق. مصر: دار الجامعة الجديدة، 2004.
- 44- محمد، سعيد سلطان. السلوك الإنساني في المنظمات (فهم إدارة الجانب الإنساني للعمل). مصر: دار الجامعة، 2002.
- 45- محمد، عبد الحميد. البحث العلمي في الدراسات العلمية. عمان: دار الحجلة، 2008.
- 46- محمد، مسلم. منهجية البحث العلمي وخطواته الإجرائية. القاهرة: دار الفكر العربي، 2005.
- 47- المختار، محمد إبراهيم. مراحل البحث العلمي وخطواته الإجرائية. القاهرة: دار الفكر العربي، 2005.
- 48- مهدي، سعيد وعبد الستار المهداوي. الجوانب الأخلاقية والمهنية لتكنولوجيا المعلومات. ط2. عمان: متوسطة الوراق، 2009.
- 49- موريس، أنجرس.. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون. ط2. الجزائر: دار القصة، 2006.
- 50- نجم، عبود نجم. أخلاقيات الإدارة في عالم متغير. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2008.
- 51- _____. أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال. ط1. عمان: الوراق، 2006.
- 52- نداء، محمد الصوص. السلوك الوظيفي. ط1. الأردن: مكتبة المجتمع العربي، 2008.
- 53- نظام، موسى سويدان وشفيق إبراهيم حداد. التسويق مفاهيم معاصرة. ط3. عمان: دار اليازوري، 2003.

- 54- النعيمي، صالح عبد القادر. الإدارة. الأردن: دار اليازوري، 2008.
55- ياغي، محمد عبد الغني. الرقابة في الإدارة العامة. ط2. الأردن: المستقبل، 1994.

المجلات العلمية:

- 1- سكاك، مراد. "تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات". دراسة ميدانية لبعض المؤسسات. مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 11 سبتمبر 2011: ص ص 195-220.
2- صدام، محمد محمود وآخرون. "أثر المعايير الأخلاقية للمحاسب الإداري في جودة المعلومات والتقارير المالية". مجلة جامعة الأخبار للعلوم الاقتصادية والإدارية. العدد 7، المجلد 4، العراق. ص ص 10-50.
3- العنزي، سعد ونعمة حسن. "المنطق في فلسفة السلوك الأخلاقي في منظمات الأعمال". مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية جامعة بغداد، العدد 54، المجلد 15. ص ص 120 - 280.

الرسائل العلمية:

- 1- الأسرج، حسين عبد المطلب. "تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدول العربية". مذكرة ماجستير. معهد التخطيط القومي. مصر.
2- بن تمام، سارة وبن دالي إبراهيم هاجر. "دور المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في صناعة القرار في المنظمة". مذكرة لنيل شهادة الماجستير. جامعة المدينة، 2009.
3- بودراع، أمينة. "أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين". شهادة ماجستير في إدارة الأعمال. جامعة المسيلة. الجزائر، 2013.
4- جلاي، وسام. "أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية". مذكرة ماجستير. علوم التسيير تخصص مالية. الجزائر، 2012.
5- حيدر، نسيم. "أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على الزبون (دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية)". مذكرة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية. جامعة محمد بوقرة. بومرداس، 2011.
6- خامدة، الطاهر. "المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل المساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة". مذكرة ماجستير. جامعة قاصدي مرباح. الجزائر، 2007

- 7- الزيناتي، أسامة خليل. "دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الحكومية الفلسطينية". رسالة ماجستير في القيادة والإدارة. جامعة الأقصى. فلسطين، 2014.
- 8- شيخاوي، محمود. "أخلاقيات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي لدى العامل الجزائري". مذكرة ماجستير علم الاجتماع التنظيم والعمل. جامعة أدرار. الجزائر، 2014.
- 9- عاطف، محمد ومحمد ياسين. "واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية. دراسة تطبيقية لآراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية". مذكرة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط، 2008.
- 10- عريوي، معاد. "دور بطاقة الأداء في تقييم وقياس الأداء المستدام لمؤسسات المتوسطة الصناعية الغذائية" دراسة مقارنة بين ملبنة الحضنة بالمسيلة. رسالة ماجستير. جامعة سطيف. 2011.
- 11- عطا الله، بشير النويقة. "أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة". دراسات العلوم الإدارية. 2016.
- 12- فحجان، سامي خليل. "التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة". رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية بغزة. فلسطين، 2010.
- 13- القرويتي، محمد بين ناصر. "أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية". رسالة ماجستير. كلية الدراسات العليا. قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية. الرياض، 2000.
- 14- مراد، سليم وآخرون. "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة العمليات وآثارها في أداء الأعمال". دراسة ميدانية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالية. دراسات العلوم الإدارية، 2016.
- 15- المرايات، رعدة عابد عطا الله. "أثر أخلاقيات الأعمال لمنظمة على السلوك الأخلاقي في أداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية". مدينة عمان. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. جامعة الشرق الأوسط. الأردن، 2011.
- 16- المزروعى، خميس بن محمد خميس". مدى التزام مديري المدارس الثانوية بأخلاقيات العمل من وجهة نظر الهيئات الإدارية والتدريسية بسلطنة عمان". رسالة ماجستير. جامعة السلطان قانوس. عمان، 2003.

17- مقدم، وهيبة. "تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية". أطروحة دكتوراه. جامعة الجزائر، 2014.

18- ميسون، محمد عبد القادر. "التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض التغيرات". مذكرة لنيل شهادة الماجستير. كلية التربية. الجامعة الإسلامية. غزة، 2009.

19- نوال، ضيافي. "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية". رسالة ماجستير. جامعة أوبكر بلقايد. الجزائر، 2010.

20- هللو، إسلام عصام. "دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الهيئة التدريسية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. فلسطين، 2013.

القواميس والمعاجم:

01- بدوي، أحمد زكي. معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. لبنان: مكتبة لبنان، 1977.

جيل، فايول. معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. ترجمة إنسام محمد الأسعد. لبنان: دار المكتبة الهلال، 2011.

02- السقور، صالح. موسوعة الخدمة الاجتماعية المعاصرة. عمان: دار زهران، 2009.

03- الشويكي، سمير. المعجم الإداري. ط1. الأردن: المشرق الثقافي، 2008.

04- معجم مصطلحات الاجتماعية. مسرد بالألفاظ باللغة العربية، الإنجليزية والفرنسية. القسم الأول.

05- مصلح، الصالح. قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية (انجليزي-عربي). ط1. السعودية: دار عالم الكتاب. 1999.

المواقع الالكترونية:

1-www.sgr.res.com?Ru7/November.u.2017.6.20pm.

2- Melton FridMAN, capitalism and free souuru, university of chi cago pross, 1962.

الجرائد:

1-Mary, gentile, international rosiness consultant, managers, for the future electronic, journal of us department of state, Fabryrey, 2005.

الندوات والمؤتمرات والملتقيات العلمية:

1-بقدور، عائشة وأبكار أمال. مداخلة في المسؤولية الاجتماعية بين الإلزام والالتزام. معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير. الملتقى الدولي الثالث. جامعة بشار، الجزائر.

2- بن حمدان، السعدان عبد الله. أثر التطبيقات العربية لمفهوم الوظيفة العامة والموظف العام محل أخلاقيات الوظيفة العامة. ندوة حول قيم وأخلاقيات الوظيفة العامة في الإدارة الحديثة. 21 و 24 أوت 2005، مصر.

3- جصاص، محمد وتيلاني فاطمة الزهراء. مداخلة "تطبيقات المسؤولية الاجتماعية الخارجية للمؤسسات. شركة كوكاكولا. الملتقى الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة، الدوافع والرهانات. 14-15 نوفمبر 2016، الجزائر.

4- جماعي، أم كلثوم وسمير بن عبد العزيز. الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال. مداخلة حول فعاليات الملتقى الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية. جامعة بشار يومي 14-15 فيفري 2012، الجزائر.

5- راشي، طارق. دور تبني مقارنة المسؤولية الاجتماعية في خلق وتدعيم زيادة وتنافسية منظمات الأعمال. مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي حول النمو والعدالة والاستقرار من منظور إسلامي. اسطنبول يوم 9-10-2013، تركيا.

6- رسلان، خصور. المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال. ندوة الثلاثاء والاقتصادية الرابعة عشرون حول التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سوريا. دمشق 25 /1/ 2011-2012/04/28 رقم 11.

- 7- شريقي، محمد وكريمة حاجي. المسؤولية الاجتماعية والثقافة التنظيمية في منظمات الأعمال المعاصرة. مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار يومي 14-15 فيفري 2012، الجزائر.
- 8- العايب، عبد الرحمان. إشكالية حوكمة الشركات والزامية احترام أخلاقيات الأعمال في ظل الأزمة الاقتصادية الراهنة. ورقة مقدمة للملتقى الدولي، الحوكمة وأخلاقيات العمل في المؤسسات. 18-19 نوفمبر 2009، الجزائر.
- 9- عيشوش، خيرة وكزراي عبد اللطيف. المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في إطار أخلاقيات العمل، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية المنعقد بجامعة بشار. يومي 14-15 فيفري، الجزائر.
- 10- فلاق، محمد وبوقالة قدور. "المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات الجزائرية (جزي. موبيليس. نجمة) التحول من العمل الخيري إلى العطاء الذكي". الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية بشار، 2014، الجزائر.
- 11- مطالب، ليلي وشيخاوي سهام. المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: مفاهيم ودوافع ومعوقات. ورقة مقدمة بالملتقى الدولي الثالث عشر بعنوان المسؤولية البيئية وأخلاقيات العمل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. 14-15 نوفمبر، جامعة حسيبة بن بوعل، الشلف، الجزائر.
- 12- المغربل، نهال وياسمين بغواء. المسؤولية الاجتماعية لرأس المال في مصر. بعض التجارة الدولية ورقة عمل رقم 138. المركز المصري للدراسات. 2008.
- 13- منشورات الأمم المتحدة. مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية. كشف البيانات المتعلقة بتأثير المؤسسات على المجتمع. الاتجاهات والقضايا الراهنة. 2004. جنيف.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

قائمة الكتب:

1-Archie, Carroll. the pyramid of corporate social Responsibility Toward the Moral Management of organizational Slaveholders. Business-Horizons. July-August, 1991.

2- Robbins R. Stephen. organization behavior ,gighth eight editions. New.Jersy. 1988.

-الندوات والمؤتمرات.

1-Jean-Pierre segal,Audre soleczak et clandé-Emmanuel trinphe,la responsabilité social des entreprises et les condition de travail 2003 .

تقرير حول المسؤولية الاجتماعية لشركات وظروف العمل فيها

2-Rania Abderssani et Myriam himeur.l'éthique des affaires face à la corruption dans les entreprises algérienne. séminaire national troisi ne de gestion ressource humaine (diversité, éthiques, drotude) regord de exemant gestion ressource dans (25-26/2/2014).

الملاحق

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

استمارة استبيان

نحن طلبة السنة الثانية ماستر تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل بجامعة الصديق بن يحيى -
تاسوست - بصدد إنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تحت عنوان:
"أخلاقيات العمل وأهميتها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية".
بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل -
نرجو من سيادتكم التكرم علينا بالإجابة على الأسئلة الواردة في هذه الاستمارة، ونتعهد لسيادتكم
أن المعلومات المصرح بها لن يتم استخدامها إلا لغرض البحث العلمي.

الأستاذ المشرف:

- بلعيساوي الطاهر

إعداد الطالبتين:

- أسماء عيودة

- مريم بوسبت

ملاحظة: الإجابة على الأسئلة تكون من خلال وضع علامة (X) أما الخيار المناسب.

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: أقل من 25 سنة من 25 إلى أقل من 35
من 35 إلى أقل من 45 من 45 سنة فما فوق
- 3- المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي ما بعد التدرج
- 4- الأقدمية في العمل: أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة من 15 سنة إلى أقل من 20
من 20 سنة فما فوق
- 5- الصنف الوظيفي: طبيب ممرض إداري

المحور الثاني: احترام القوانين يعزز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.

6- هل تقوم بتطبيق التعليمات المتضمنة في الأنظمة والقوانين؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب لا لماذا؟

- * عدم فعالية هذه الأنظمة * لأنه يقيد حريتي في مكان العمل
* عدم وجود رقابة صارمة * عدم وضوح هذه الأنظمة والقوانين

أخرى تذكر.....

.....

7- هل تلتزم بمواقيت الالتحاق بالعمل وفق ما تنص عليه الأنظمة والقوانين؟

نعم لا

* في حالة الإجابة بنعم كيف يكون ذلك؟

دائما أحيانا نادرا

8- هل تغادر مكان عملك بعد إنهاء مهامك قبل انقضاء الوقت الرسمي العام للعمل؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب لا لماذا؟

* الإجراءات الإدارية لا تسمح بذلك

* ضميري لا يسمح

أخرى حددها.....
.....

9- هل تلتزم بالهندام المنصوص عليه في الأنظمة والقوانين؟

نعم لا

10- هل تعتقد بأن النظام الداخلي يقف عائقاً أمام حريتك في ممارسة مهامك الوظيفية بالطريقة التي تريدها؟

نعم لا

11- هل تعتبر أن الالتزام بالأنظمة والقوانين ويحميك من أي تعسف من قبل الإدارة؟

نعم لا

12- هل يتم تطبيق نفس القوانين على كل العمال؟

نعم لا

* في حالة الإجابة بـ لا لماذا؟

- هناك تحيز لفئة معينة

- مدبر المؤسسة متسلط

أخرى حددها.....
.....

13- هل هناك عدل في تطبيق الإجراءات الإدارية على جميع العاملين؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك بنعم هل يزيد ذلك في انضباطك في العمل؟

نعم لا

14- هل يتم توزيع المكافآت وفق النصوص القانونية؟

نعم لا

* في حالة الإجابة بـ لا كيف يتم توزيع الحوافز المادية؟

* حسب درجة الاستحقاق

* على أساس الأقدمية

* العلاقات الشخصية

* الكفاءة

15- هل التزامك بالمهام المسندة إليك يزيد من تقدير الزملاء؟

نعم لا

المحور الثالث: التعاون بين العمال يعزز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة:

16- هل تعتبر التعاون أمر ضروري لنجاح العمل؟

نعم لا

17- هل تفضل العمل بشكل جماعي؟

نعم لا

* في حالة الإجابة بـ لا لماذا:

* لأنني أستطيع إبراز قدراتي بشكل فردي

* لكي أتفادى النزاعات والاحتكاك مع الآخرين

* لأن عملي لا يتطلب المساعدة

18- هل لديك علاقات طيبة مع جميع الزملاء؟

نعم لا

* في حالة الإجابة بـ لا لماذا؟

* لديك خلاف مع عامل معين

* لا تريد بناء علاقات شخصية في مكان العمل

أخرى حددها.....
.....

19- هل سبق وأن عوضت أحد زملائك في العمل؟

نعم لا

* في حالة الإجابة بـ نعم لماذا؟

- لديك علاقات طيبة معه

- لأنه له فضل عليك

- الأنظمة والقوانين تسمح بذلك

20- هل تواجه خلافات مع زملائك في العمل؟

نعم لا

21- هل تعتبر تعاونك في أداء العمل الجماعي يقف عائقا أمام حريتك في ممارسة مهامك الوظيفية

بالطريقة التي تريدها؟

نعم لا

* في حالة الإجابة ب لا لماذا؟

.....
.....

22- هل تتقيد المؤسسة بتوفير الخدمات الاجتماعية المختلفة للعامل؟

نعم لا

* في حالة الإجابة ب لا يعود ذلك إلى:

* كثرت طلب العمال على الخدمات الاجتماعية

* العجز المادي للمؤسسة

أخرى حددها.....
.....

23- هل تعمل المؤسسة على تكريم الموظفين المتفوقين في العمل؟

نعم لا

* في حالة الإجابة بنعم كيف يكون ذلك؟

- تقديم علاوات

- تقديم شهادات تقديرية

أخرى تذكر.....
.....

24- هل تحافظ على ممتلكات مؤسستك؟

نعم لا

* في حالة الإجابة بنعم لماذا؟

• من أجل الحفاظ على الصورة العامة للمؤسسة

• من أجل تجنب العقاب

• من أجل المصلحة المتبادلة بين العامل والمؤسسة

25- هل تعاونك مع الآخرين يزيد فرصتك في الحصول على امتيازات من قبل إدارة المؤسسة؟

نعم لا

* في حالة الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه الامتيازات؟

المحور الرابع: الشفافية في اتخاذ القرارات تعزز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة

26- هل تمنحك إدارة المؤسسة فرص للمشاركة في اتخاذ القرارات؟

نعم لا

27- هل هناك شفافية في اتخاذ القرارات من قبل الإدارة؟

نعم لا

* في حالة الإجابة ب لا لماذا؟

* الإدارة تنفرد في اتخاذ القرارات

* القرارات تكون وفق اعتبارات شخصية

أخرى تذكر.....

28- هل تحترم المؤسسة العمال وتتبنى الأفكار التي يطرحونها؟

نعم لا

29- هل تعتبر أن القرارات المتخذة من قبل المؤسسة؟

صارمة مرنة متسببة

30- هل تراعي المؤسسة في قراراتها ظروف العمل؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم ما هي الظروف التي تقوم المؤسسة بمراعاتها ؟

نفسية اجتماعية اقتصادية إدارية كلها معا

31- هل المشاركة في اتخاذ القرارات تعزز ثقتك بالمؤسسة؟

نعم لا

* في حالة الإجابة ب لا لماذا؟:

ليس بالضرورة

عدم اكتراث المؤسسة

ضغط العمل لا يسمح

32- هل تعمل المؤسسة على اتخاذ القرارات الإدارية حسب قدرات العاملين؟

نعم لا

* في حالة الإجابة ب نعم لماذا؟:

مراعاة والفروق الفردية بين العاملين

وجود ثقة متبادلة بين الإدارة والعمال

33- هل تعمل إدارة المؤسسة على تهيئة ظروف مناسبة للعمل؟

نعم لا

34- هل تهتم المؤسسة بشكاوى العاملين في حال اتخاذ قرارات لا تخدمهم؟

نعم لا

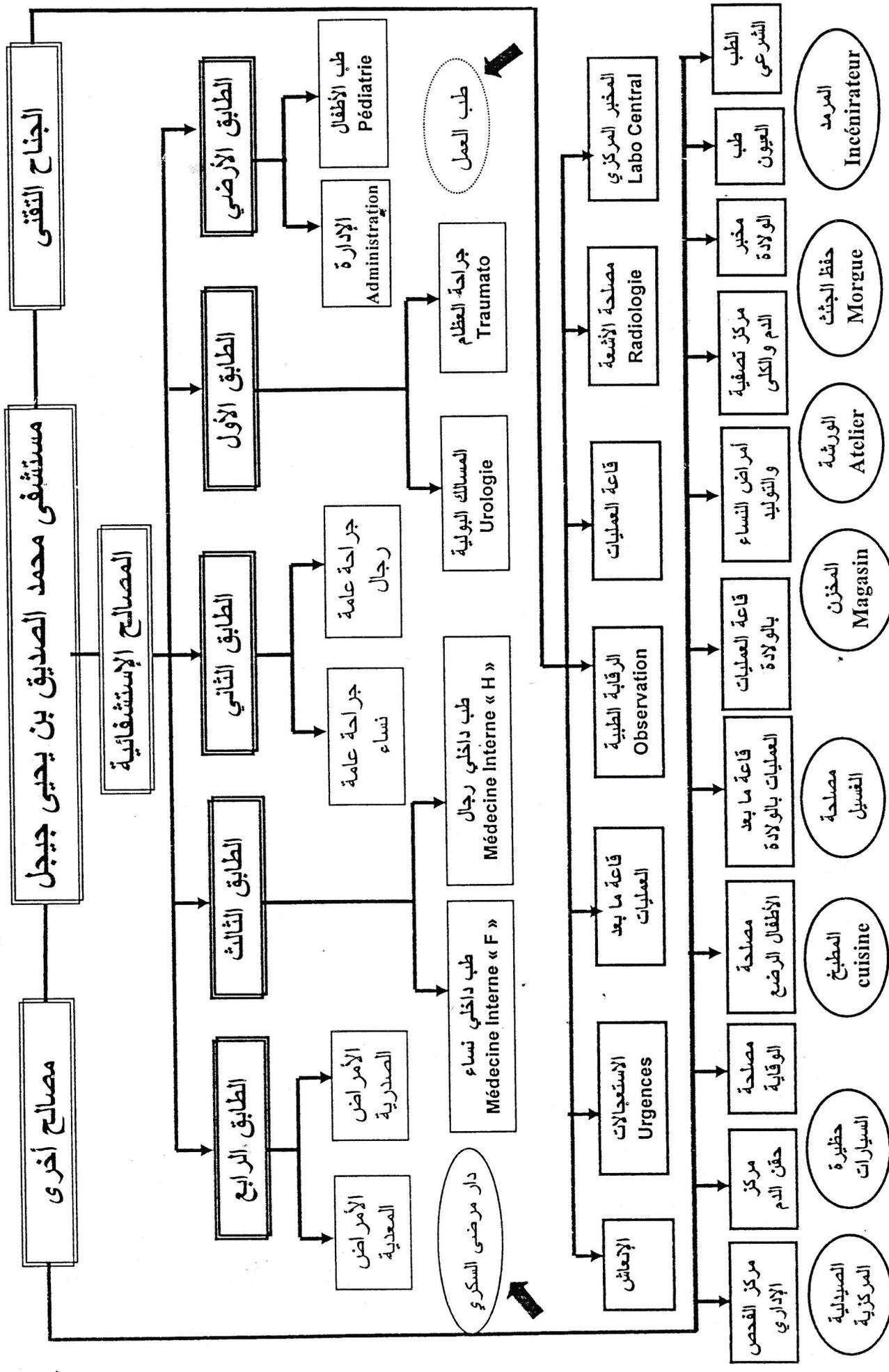
في حالة الإجابة بنعم هل تعمل المؤسسة على حلها في أسرع وقت من أجل سير العمل؟

نعم لا

35- هل تعتقد بأن الشفافية في اتخاذ القرارات ترفع من الروح المعنوية للعاملين؟

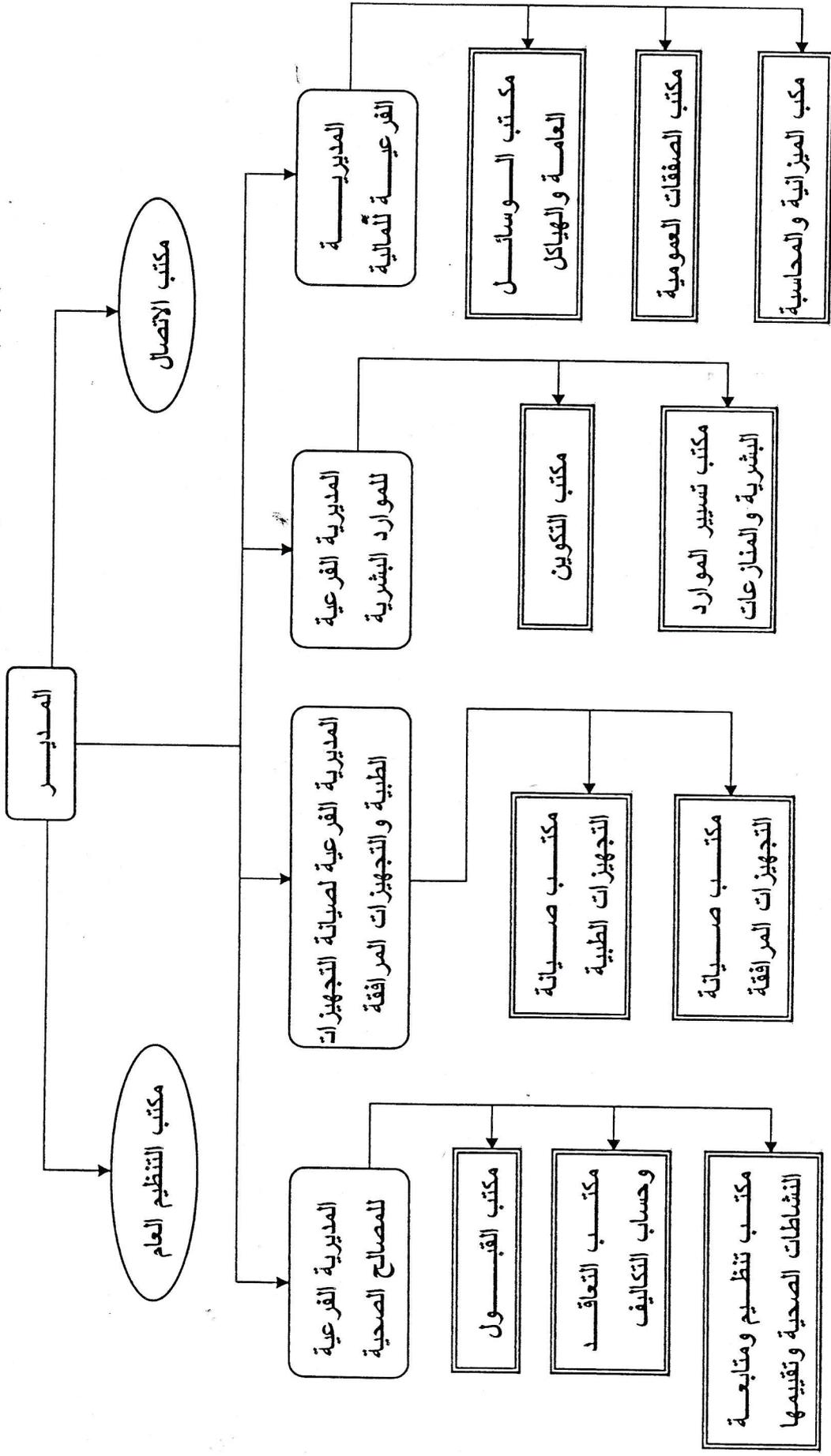
نعم لا

الشكل رقم (08): الهيكل التنظيمي للمصالح الإستشفائية والجناح التقني



المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية

الشكل رقم (10): الهيكل التنظيمي الإداري للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي



المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية طبقا للقرار الوزاري المشترك المتضمن التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية، وتطبيقا لأحكام المادة 22 من المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 02 جمادى الأولى الموافق لـ 19 ماي 2007.