

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أحمد دراية- ولاية أدرار
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية
قسم العلوم الاجتماعية



جامعة أحمد دراية أدرار الجزائر
Université Ahmed DRAIA, Adrar-Algerie

عنوان المذكرة:

بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل

(دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز-مديرية التوزيع -أدرار)

مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

د. محمد رحمانى

إعداد الطالبان:

- أمينة مخلوفي

- إكرام بوسعيد

لجنة المناقشة

د. محمد مولودي	أستاذ محاضر "أ"	جامعة أدرار	رئيساً
د. محمد رحمانى	أستاذ محاضر "أ"	جامعة أدرار	مشرفاً ومقرراً
د. أحمد لعريبي	أستاذ محاضر "أ"	جامعة أدرار	مناقشاً

الموسم الجامعي: 2021/2020

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République algérienne populaire et démocratique

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

UNIVERSITE AHMED DRAYA - ADRAR

BIBLIOTHÈQUE CENTRALE

Service de recherche bibliographique

N°.....B.C/S.R.B//U.A/2021

جامعة احمد دراية - ادرار

المكتبة المركزية

مصلحة البحث البيبليوغرافي

الرقم.....م.م/م.ب.ب/أ.ج/أ. 2021

شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): رحماتي محمد

المشرف مذكرة الماستر.

الموسومة بـ: بيئسة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات

العمل

من إنجاز الطالب(ة): مخلوقي أمينة

و الطالب(ة): يونس عياد إعرام

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية

التسم: العلوم الاجتماعية

التخصص: علم الاجتماع تطبيقي وعمل

تاريخ تقييم / مناقشة: 2021/06/03

أشيد ان الطلبة قد قاموا بالتعدلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين
النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها.

وإمكانهم إيداع النسخ الورقية (02) والإلكترونية (PDF).

ادرار في: 2021/06/27.....

امضاء المشرف:

د. رحماتي محمد

مساعداً رئيس القسم:



قائمة المحتويات:

الصفحة	العنوان
	الإهداء.
	شكر وعرهان.
	ملخص الدراسة.
الفصل الأول: الإطار المنهجي.	
أ	أولاً: مقدمة.
ب	ثانياً: الإشكالية.
ج	ثالثاً: فرضيات الدراسة.
د	رابعاً: أهمية الدراسة.
د	خامساً: أهداف الدراسة.
د	سادساً: أسباب اختيار الموضوع.
5	سابعاً: تحديد المفاهيم.
6	ثامناً: نموذج الدراسة.
7	تاسعاً: الدراسات السابقة.
الفصل الثاني: بيئة العمل.	
19	تمهيد.
19	النظريات التي تناولت بيئة العمل.
19	1- النظريات الكلاسيكية.
19	1-1- النظرية البيروقراطية.
21	1-2- نظرية الإدارة العلمية.
22	1-3- نظرية التقسيم الإداري.
22	2- النظريات الحديثة.
23	2-1- نظرية (y و x).
24	2-2- نظرية z اليابانية.

25	2-3-نظرية هرم الحاجات الإنسانية.
27	المبحث الأول:مدخل مفاهيمي لبيئة العمل.
27	المطلب الأول:مفهوم بيئة العمل.
27	1-مفهوم البيئة.
28	2-مفهوم العمل.
28	3-مفهوم بيئة العمل.
29	المطلب الثاني:أنواع بيئة العمل.
29	1-بيئة العمل الداخلية .
29	2-بيئة العمل الخارجية .
29	المطلب الثالث:عناصر بيئة العمل الداخلية.
29	1-العناصر الإدارية لبيئة العمل الداخلية.
32	2-العناصر المادية لبيئة العمل الداخلية.
34	المطلب الرابع:مفهوم بيئة العمل الداخلية وخصائصها.
34	1-مفهوم بيئة العمل الداخلية.
35	2-خصائص بيئة العمل الداخلية.
37	المبحث الثاني: البيئة الخارجية.
37	المطلب الأول: مفهوم بيئة العمل الخارجية وخصائصها.
37	1-مفهوم بيئة العمل الخارجية.
37	2-خصائص بيئة العمل الخارجية.
39	المطلب الثاني: العوامل الكامنة لبيئة العمل الخارجية.
39	1- بيئة التعامل المباشرة.
39	2- بيئة العمل العامة.بيئة
40	خلاصة الفصل.
الفصل الثالث: أخلاقيات العمل.	
42	تمهيد.

43	التطور التاريخي لأخلاقيات العمل.
47	المبحث الأول:مدخل مفاهيمي لأخلاقيات العمل.
47	المطلب الأول:مفهوم أخلاقيات العمل.
47	1-مفهوم الأخلاق.
47	2-مفهوم الأخلاقيات.
48	3-مفهوم أخلاقيات العمل.
49	المطلب الثاني:أهمية أخلاقيات العمل.
49	1-على مستوى المنظمة.
49	2-على مستوى الفرد.
49	3-على مستوى المجتمع.
50	المطلب الثالث:مبادئ أخلاقيات العمل.
50	1-مبدأ الانضباط.
50	2-مبدأ التعاون.
50	3-مبدأ الاحترام.
50	4-مبدأ المساواة.
50	5-مبدأ الشفافية والنزاهة.
51	المطلب الرابع:أبعاد أخلاقيات العمل.
52	المبحث الثاني:أسباب تراجع أخلاق العمل وطرق تقويم الأخلاقيات.
52	المطلب الأول:أسباب تراجع أخلاق العمل.
53	المطلب الثاني:طرق تقويم الأخلاقيات.
55	خلاصة الفصل.
الفصل الرابع:الإطار الميداني للدراسة.	
58	1-التعريف بمجتمع الدراسة.
63	2-مجالات الدراسة

63	3- المنهج والأداة المستخدمة في الدراسة.
64	4- تحديد عينة الدراسة.
65	5- عرض وتحليل البيانات الميدانية واستعراض النتائج.
74	6- الاستنتاج العام.
76	7- خاتمة.
76	8- التوصيات.
78	9- قائمة المصادر والمراجع.
	10- قائمة الملاحق.

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
65	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
66	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	02
67	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	03
68	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	04
68	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة الوظيفية	05
69	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدة العمل في الوظيفة	06
70	يوضح توزيع أفراد العينة حسب عقد العمل	07
70	يوضح تأثير بيئة العمل الداخلية على أخلاقيات العمل	08
71	يوضح تأثير بيئة العمل الخارجية على أخلاقيات العمل	09

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
6	يوضح نموذج الدراسة	01
26	يوضح هرم الحاجات الإنسانية لأبراهام ماسلو	02
57	يوضح هيكل الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز	03

قائمة الملاحق

العنوان	الرقم
الاستمارة	01

إهداء

أهدي ثمرات هذا الجهد إلى كل الطلبة والطالبات والأساتذة
والعمال والى كل من له الفضل في توجيهنا وإرشادنا ومساعدتنا في أداء
عملنا هذا المتواضع... ولا أنسى بذلك كل أفراد عائتي ووالدي
الكريمين حفظهما الله ورعاهما وأطال في عمرهما وأدام عزهما لي
وحفظهما من كل سوء، والى كل الإخوة والأخوات ، وأخص بالذكر
كذلك البراعم الصغار التي ساهمت كذلك ولو بأسلوب آخر محاك لما
كنت أقوم به (ثوبية، سمية، ماريا، أشرف محمد حسان..

والى بقية البراعم من أفراد عائتي الكريمة).

أعيينة

إهداء

الحمد لله حمدا كثيرا والصلاة والسلام على أشرف خلق الله سيدنا محمد
صلى الله عليه وسلم.

أهدي تخرجي إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب إلى من حصد
الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم (أبي وأمي).

إلى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا الفانية، إلى روعي أبي الزكية
الطاهرة خالد الذكر والذي كان خير مثال لرب أسرة.

إلى نبع الحنان والمحبة والوفاء وأعلى ما أملك، إلى من يشترق القلب
لرؤيتها في كل ثانية والدتي الحبيبة أطال عمرها والتي أتمنى لها الشفاء
العاجل.

إلى إخوتي وأخواتي من كان لهم بالغ الأثر في الكثير من العقبات
والصعاب كل واحد باسمه، وإلى جميع عائلتي ولا أنسى بالأخص البراعم
الصغار (سدره، شيماء، رتاج، تسنيم، ياسين).

إلى أصدقائي ومعارفي الذين أجلهم وأحترمهم، إلى من كان لهم الفضل في
توجيهي أساتذتي الأفاضل في كلية العلوم الاجتماعية.
وأسأل الله تعالى أن يجعل هذا العمل نبراسا لكل طالب علم.

إكرام

شكر وتقدير

بسم الله وكفى والصلاة والسلام على رسوله المصطفى وعلى اله وصحبه
ومن اصطفى أما بعد:

أحمد الله وأشكره جزيل الشكر وأثني عليه، فلا حمد يسعه ولا شكر يكفيه، فهو
سبيلي للعلم والمعرفة وطريقي للنجاح والهداة، فالشكر موصول إلى كل من
الأستاذ الفاضل الدكتور المشرف: "رحماني محمد"، والأستاذ "تعيجة محمد"،
والأستاذ "العريبي أحمد"، والأستاذ "مولودي محمد"، وأشكر كذلك بالمناسبة
الأخت "بن علي الزهرة" موظفة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء
والغاز (مديرية التوزيع - أدرار) التي لم تبخل علينا بأي معلومة فيما يخص
موضوع بحثنا، وكل العمال الإداريين العاملين معها أيضا الذين استقبلونا
برحابة صدر واسعة واستجوبوا معنا، وأشكر كذلك كل الذين نساهم لسانی و
لكن لم ينسأهم قلمي.

أئينة وإكرام

الفصل الأول

الإطار المنهجي

مقدمة:

تعتبر دراسة "بيئة العمل" اليوم من بين الأمور المهمة في المؤسسة، ونطاق تحديها الواسع حيث أصبحت تشكل لها رهان من بين الرهانات الكبيرة التي تحدد الاستراتيجيات الضرورية لسير وعمل أي مؤسسة من المؤسسات، في ظل وجود نوعين من بيئات العمل "بيئة العمل الداخلية" و أيضا "بيئة العمل الخارجية" كونها تساهم في بناء نهج قوي وصرح قوي قادر على إرساء قواعدها وتحقيق النفع والربحية لها، إذا تم تفعيلها ومراعاة جوانبها بشكل صحيح و دائم ودوري للخروج من نسق الدائرة المغلقة ، وهذا لا يدل على عدم وجود طرف ثاني منافس لبيئة العمل والذي يتمثل في "أخلاقيات العمل" باعتبارها تشكل مجموعة من الصفات والسلوكيات الحسنة والواجب توفرها في كل عامل بالمؤسسة ، فقد بات لزاما على كل مؤسسة وكواجب أول تفعيل القيم الأخلاقية في جميع تعاملاتها وأنشطتها لما لها من نتائج مرضية ومقبولة باعتبارها مستمدة من تعاليم ديننا الحنيف.

وقد تضمنت مذكرتنا على أربعة فصول نلخصها فيما يلي:

بالنسبة للفصل الأول تناولنا فيه الإطار المنهجي للدراسة بما فيه المقدمة، الإشكالية، فرضيات الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، تحديد المفاهيم، نموذج الدراسة، صعوبات الدراسة، والدراسات السابقة. وتناولنا في الفصل الثاني تمهيد ثم بيئة العمل، حيث أدرجنا ضمنها النظريات التي تناولت بيئة العمل (الكلاسيكية والحديثة)، وقد قسمناه إلى مبحثين المبحث الأول يحتوي على أربعة مطالب في حين يحتوي المبحث الثاني على مطلبين و أخيرا خلاصة للفصل. أما بالنسبة للفصل الثالث درسنا فيه تمهيد ثم أخلاقيات العمل والتطور الأخلاقي لأخلاقيات العمل، وقسمناه أيضا إلى مبحثين، المبحث الأول يضم أربعة مطالب والمبحث الثاني يضم مطلبين وأخيرا خلاصة للفصل.



وبالنسبة للفصل الرابع ضمنا فيه الإطار الميداني للدراسة حيث قمنا بتعريف مجتمع الدراسة، وأيضا حددنا مجالات الدراسة (المجال الزمني والمجال البشري للدراسة)، تحديد المنهج والأداة المستخدمة في الدراسة، عينة الدراسة، الاستنتاج العام للفرضيات، خاتمة، التوصيات والاقتراحات الواجب العمل بها مستقبلا، قائمة المصادر والمراجع، أخيرا خاتمة وقائمة الملاحق.

الإشكالية:

يتكون المجتمع اليوم من مؤسسة أو مجموعة مؤسسات تتاضل جلها من أجل بلوغ أهدافها و الوصول إلى تحقيق متطلبات العاملين فيها والارتقاء بها إلى المستوى المطلوب، إلى جانب سعيها من أجل المحافظة على استمرارية بقائها وبالتالي تحسين إنتاجيتها وتنوع أدائها وولوج أسواق المنافسة العالمية بذلك في ظل نطاق الظروف البيئية المحيطة بها داخليا كانت أو خارجية، فالاهتمام بظروف البيئة لا يعتبر عنصرا جديدا في العصر بل هو قديم قدم الإنسان وتطور حياته من زمن إلى آخر ومن مكان إلى آخر. فالبحث في هذا الموضوع وخوض الغمار فيه كان سالف الذكر مع العلماء والباحثين الأوائل الذين درسوا هذه المواضيع ونظروا إليها بأبحاثهم ودراساتهم المتعمقة في هذا المجال، فالمؤسسة بحد ذاتها تحولت وجهتها وتغيرت من ورشات عمل أولى كانت تتسم بالجمود والركود والملل والروتين في العمل إلى مصانع عمل كبيرة أقل ما يقال عنها أنها تتسم بروح الإبداع والابتكار والتميز والمرونة في العمل. ظروف البيئة تراعى من جوانب كثيرة بالنظر إلى عناصر البيئة الإدارية مثل (النظم، واللوائح، والقوانين، نمط القيادة، الإشراف، ونظام الحوافز... الخ)، وأيضا العناصر البيئية المادية مثل (الضوضاء، التهوية، الحرارة، الإضاءة، التشويش... الخ)، وهذا كله لا يمكن أن يحدث بمعزل عن مراعاة العناصر البيئية الخارجية، (الاقتصادية، السياسية، القانونية، الاجتماعية، التكنولوجية... الخ) ، وبالتالي يعتبر الفرد في مكان عمله المسئول الأساسي والوحيد

تصرفاته وأعماله ومحاسب عليها، وينطلق ذلك من وجود قيم جوهرية راسخة في عقول الناس ومرتكزة على إيمانهم بالعمل واعتزازهم به كواجب إسلامي وإذا دل هذا القول على شيء ما فإنه يدل على وجود نوع من أنواع الأخلاق التي اكتسبها الإنسان أو ربما تلقاها من جهة ما ، فأخلاقيات العمل تربط في غالب أمرها بالأفراد العاملين في المؤسسات بجهد وإتقان وتقان وإخلاص في العمل لضمان إنتاج وفير ونوعية جيدة ،فذكاء المنظمة وأخلاقية عملها تمكنها جذب ما يلزمها من كفاءات ومهارات نحوها وبالتالي تلبية احتياجات سوق العمل . ومن هنا يمكننا طرح التساؤلات التالية:

التساؤل الرئيسي:

- هل لبيئة العمل تأثير على أخلاقيات العمل؟

التساؤلات الفرعية:

- هل لبيئة العمل الداخلية تأثير على أخلاقيات العمل؟

- هل لبيئة العمل الخارجية تأثير على أخلاقيات العمل؟

الفرضية الرئيسية:

- لبيئة العمل تأثير على أخلاقيات العمل.

الفرضيات الفرعية:

- لبيئة العمل الداخلية تأثير على أخلاقيات العمل.

- لبيئة العمل الخارجية تأثير على أخلاقيات العمل.

أهمية الدراسة:

- يعتبر من المواضيع الهامة في الحياة المهنية لذا وجبت دراسته.

- لا يقل شئنا عن المواضيع الأخرى التي تمت دراستها والتي لا زالت في طور

الدراسة.

- يتمتع بحس فني جيد وجب تدقيق الدراسة فيه أكثر فأكثر.

- يغلب على هذا الموضوع الطابع التكميلي فهو يكمل ما هو ناقص.
- ينطوي على أفكار ومعلومات شيقة يغفل عنها الأغلبية.

أهداف الدراسة:

- معرفة ما إذا كان هناك تأثير لبيئة العمل على الممارسة الأخلاقية للعمل.
- التطرق لمختلف جوانب الموضوع من أهميته ومستوى تطبيقه.
- حث الباحثين في المستقبل على ضرورة التعمق في هذا الموضوع من زواياه المختلفة.

- تكملة لأعمال السابقة التي تناولت هذا الموضوع.
- غرس ثقافة البحث العلمي في الطلبة.

أسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع.
- إثراء رفوف المكتبة بالمعلومات الجديدة عنه وملئها به.
- لفك الغموض عن هذا الموضوع.

صعوبات الدراسة:

- قلة المراجع والموضوعات التي تناولت موضوع البحث.
- واجهنا مشكلة وهي أن أغلب المكتبات الداخلية مغلقة وهو ما سبب لنا نوعاً من الضغط وصعوبة في التنقل من مكتبة إلى أخرى.

تحديد المفاهيم: سنحاول أن نتطرق في صلب موضوعنا هذا إلى مفهوم كل من: (

بيئة العمل، ومفهوم الأخلاق، و مفهوم العمل) ، لغة واصطلاحاً والتعريف الإجرائي.



1- مفهوم بيئة العمل:

لغة: مصدر مشتق من الفعل بوأ، ويعني المنزل والمكان، في حين نجد التعريف الاصطلاحي: أن بيئة العمل هي كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها، والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل.¹

التعريف الإجرائي: بيئة العمل هي كل ما يؤثر على الإنسان وهو داخل عمله سواء، كان هذا التأثير داخليا أو خارجيا.

2- مفهوم الأخلاق²:

الأخلاق لغة: كلمة الأخلاق يراد بها الطبع والسجية والمروءة والدين، في حين يعرفها "أبو حامد الغزالي" اصطلاحا: "بأنها هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال ببسر وسهولة من غير حاجة إلى فكر وروية.

3- مفهوم العمل:

العمل لغة: المهنة والفعل والجمع أعمال، عمل عملا، أو عمله غيره استعمله، اعتمل الرجل، عمل بنفسه، ويعرف اصطلاحا: على أنه مجموعة محددة من الواجبات والمسؤوليات يلزم للقيام بها توفر اشتراطات معينة في شاغلها تتفق مع نوعها وأهميتها وتسمح بتحقيق الهدف من إيجادها.

التعريف الإجرائي: أخلاقيات العمل هي جملة القيم والمبادئ والأخلاق والمعايير الواجب على الشخص التحلي بها في حياته المهنية وفي مجال عمله اليومي.

¹ شعيب، احديبي. مساهمة بيئة العمل الداخلية في أداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية - دراسة ميدانية على مستوى مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي (غير منشورة).

تخصص: الإدارة والتنظيم في الرياضة. المسيلة، 2016-2017، ص 31.

² صليحة، العراوي. البيئة الاجتماعية والتنظيمية وعلاقتها بالانضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية

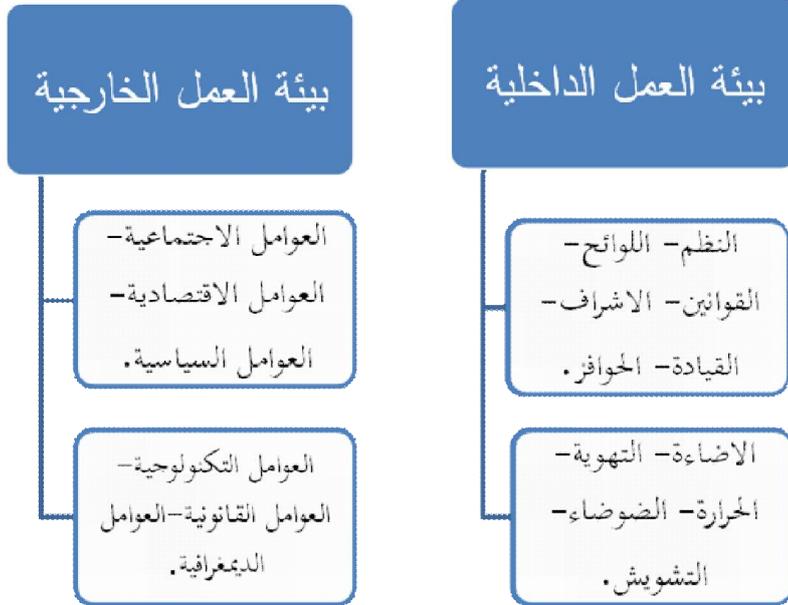
الاستشفائية ابن سينا-أدرار. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع (غير منشورة). تخصص: علم

الاجتماع تنظيم وعمل. أدرار، 2017-2018، ص 29.

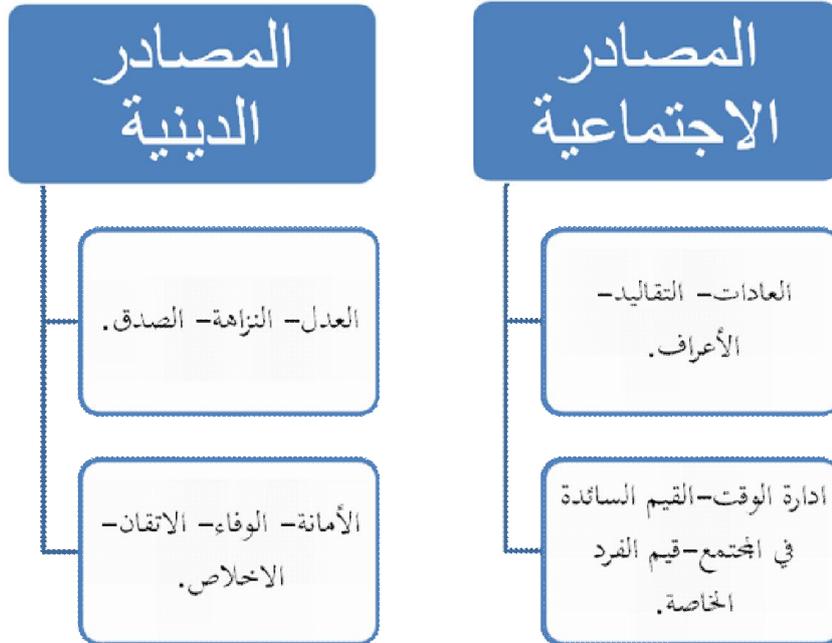
نموذج الدراسة:

شكل رقم (1): يوضح نموذج الدراسة.

* المتغير المستقل هو: بيئة العمل.



* المتغير التابع هو: أخلاقيات العمل.



من إعداد الطالبتان

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

- البيئة الاجتماعية والتنظيمية وعلاقتها بالانضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن سينا أدرار "دراسة ميدانية على العاملين الجزائريين" للطالبة العريايي صليحة - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، سنة 2017-2018.

إشكالية الدراسة:- ما علاقة البيئة الاجتماعية والتنظيمية بالانضباط الوظيفي؟.

- 1) هل توجد علاقة بين البيئة الاجتماعية والانضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن سينا أدرار؟.
- 2) هل توجد علاقة بين البيئة التنظيمية والانضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية؟.
- 3) هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة والتي تعزى إلى:
 - أ) الجنس.
 - ب) السن.
 - ج) المستوى التعليمي.

الفرضيات:

- 1) توجد علاقة بين البيئة الاجتماعية والانضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن سينا أدرار.
- 2) توجد علاقة بين البيئة التنظيمية والانضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن سينا أدرار.
- 3) هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة والتي تعزى إلى:
 - أ) الجنس.
 - ب) السن.
 - ج) المستوى التعليمي.

نتائج الدراسة:

- 1) بينت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط قوية بين كل من البيئة الاجتماعية والانضباط الوظيفي بقيمة إحصائية (Sig) $\alpha < 0,00$.
 - 2) أوضحت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط قوية بين البيئة التنظيمية والانضباط الوظيفي بقيمة إحصائية (Sig) $\alpha < 0,00$.
 - 3) أشارت الدراسة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس، من خلال اختبار "ت" توصلت إلى أن الفروق هو لصالح الذكور باعتبارهم أكثر انضباطا في المؤسسة من الإناث بمتوسط حسابي قدر ب 99,97.
 - 4) بينت الدراسة أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير السن من خلال اختبار "شفي" نلاحظ أن الفرق بين الفئات العمرية هو لصالح الفئة [20-25] لأن الفرق بين متوسطهما الحسابي والقيمتين [26-30] دال إحصائيا عند $\alpha < 0,05$.
 - 5) توضح الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.
- وعليه فان الفرضية القائلة بأن هناك فروق ذات إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تعزى : (أ) الجنس. (ب) السن. (ج) المستوى التعليمي. قد تحققت.

الدراسة الثانية:

- تكوين المورد البشري وعلاقته بأخلاقيات العمل - دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) بأدرار، إعداد الطالبان: قاسمي لطيفة- جحا نصيرة "مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع- تخصص:تنظيم وعمل، سنة:2017-2018.

إشكالية الدراسة: - كيف يساهم تكوين المورد البشري في إرساء أخلاقيات العمل في المؤسسة؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:- يساهم تكوين المورد البشري في إرساء أخلاقيات العمل في المؤسسة.

الفرضيات العامة:

- البرامج والأنشطة تساهم في تعزيز الالتزام أخلاقيات العمل في المؤسسة.
- تكوين خارج المؤسسة يساهم في إرساء أخلاقيات العمل في المؤسسة.
- يساهم تكوين إداري في إرساء أخلاقيات العمل في المؤسسة.
- يساهم تكوين تخصصي في تعزيز الالتزام أخلاقيات العمل في المؤسسة.

الاستنتاج العام: توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن شركة توزيع الغاز والكهرباء (سونلغاز) وحدة أدرار تعتمد على أخلاقيات العمل داخل المؤسسة.
- إن الأخلاق المهنية لها أهمية كبيرة في تحسين وتطوير، من مستوى الأداء الوظيفي للموظفين مما يؤدي إلى تطويرها ونجاحها وواجهة كل الضغوطات.
- إن الأخلاق التي يكتسبها الموظف أثناء التكوين تزيد من التزامه بعمله وارتباطه الوثيق بالمؤسسة.
- ارتكاز الشركة على تقديم خدمات ذات جودة عالية للزبائن.
- إتباع الموظفين قاعدة أساسية في انجاز العمل في اليوم ذاته وعدم تأجيله.
- حصول الموظفين على التكوين حسب الشروط المتفق عليها.

- التزام الموظفين بأخلاقيات العمل بشكل واضح في دخول والخروج والانضباط.

الدراسة الثالثة:

- دور التكوين في إرساء أخلاقيات العمل -دراسة ميدانية للمقاطعة الإدارية بدائرة

رقان، "مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية - تخصص: علم

التنظيم والعمل، للطالبيين: موشاحانا أحمد و الحر عبد الرحمان، سنة 2018-

2019.

إشكالية الدراسة:

التساؤل الرئيسي:

- هل للتكوين دور في إرساء أخلاقيات العمل في المؤسسة؟

التساؤلات الفرعية:

- هل للبرامج التكوينية في المؤسسة العمومية، دور في إرساء أخلاقيات العمل؟

- هل لنوع التكوين أثر في تنمية المعارف، وتطوير المهارات، وتغيير سلوك أساتذة

المؤسسة؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة: - للتكوين دور في إرساء أخلاقيات العمل بالمؤسسة.

الفرضيات الفرعية:

- للبرامج التكوين في المؤسسات العمومية، دور في إرساء أخلاقيات العمل.

- لنتائج التكوين في بعدي: القيم والسلوك المهني دورا في تعزيز أخلاقيات العمل في

المؤسسة.

- لنوع التكوين أثر في تنمية المعارف، وتطوير المهارات، وتغيير السلوك المهني.

النتائج العامة: توصلت هذه الدراسة إلى ما يلي:

- إن التكوين البيداغوجي التحضيري في الفترة التربصية على أهميته وقيمه العلمية والعملية لا يكفي لإرساء أخلاقيات العمل في المؤسسة كفجوة ميداني تواجه فعلا أساتذة التعليم الابتدائي وهو ما يفسر وجود عدة ظواهر لا علاقة لها بالالتزام المهني والأخلاقي، مقارنة بعدد المستفيدين 64,4% والمحرومين 53,6% والوافدين من قوائم الناجحين الاحتياطييين لتغطية الاحتياجات من المناصب الشاغرة.
- يغلب على المضامين التكوينية في المؤسسة الجوانب التقنية (علوم التربية، وتعليمية المواد) على حساب التنظيمات المهنية (تشريعات العمل من نصوص تشريعية وتنظيمية).
- تتميز العمليات التكوينية في المؤسسة بالاستمرارية طيلة السنة الدراسية، لكنها تبقى مجرد بطاقات حضور للمستهدفين لا تتبع عادة بوقفات تقييمية وتقويمية من خلال الملاحظات والمقابلات بناء على مؤشرات موضوعية واختبارات واستقصاء وتقارير ميدانية كتغذية راجعة تشخص مظاهر الخلل في السلوك المهني ومواطن ضعف الأداء العملي.
- تزايد أعداد الأساتذة الجدد في كل سنة دراسية، ولد في المؤسسة عجزا تكوينيا بسبب عدم كفاية هيئات التفتيش والمرافقة البيداغوجية، ناهيك عن تواجد فئة الأساتذة المكونين في بطالة مهنية مقننة، غير مستغلة، لعدم وضوح أدوارها التكوينية على غرار المهام التربوية في حجرات التدريس.
- نقص عنصر الكفاءة لدى بعض مسؤولي هيئات التفتيش والمرافقة واكتفاءهم بتقييم اختبار الكفاءة المهنية واستقالة مدراء المؤسسة عن أدوارهم التكوينية وهي ظاهرة تنظيمية بدأت تتشكل بالفعل بسبب كثرة الأعمال الإدارية اليومية الروتينية لمدير المدرسة الابتدائية وفصل المهمة التربوية البيداغوجية على الإدارية.

- تنفيذ العمليات التكوينية عادة من دون تغطية مالية، وسط ظروف فيزيقية تكوينية صعبة.

- عدم توفر مفتش البيداغوجية (حامل المحفظة) على إدارة مكتبية، ووسائل تكوينية مساعدة.

الدراسة الرابعة:

- اتجاهات العاملين حول دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الإبداع الإداري " دراسة حالة في مديرية الإدارة المحلية لولاية غرداية الجزائر"، للطالبة: عمور رميلة، سنة 2018-2019.

إشكالية الدراسة:

التساؤل الرئيسي: - ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر العاملين في مديرية الإدارة المحلية بولاية غرداية؟

التساؤلات الفرعية:

- ما هي طبيعة العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والإبداع الإداري؟

- هل يدرك العاملون في مديرية الإدارة المحلية العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والإبداع الإداري

- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لأثر بيئة العمل الداخلية على الإبداع الإداري تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

- تأثر بيئة العمل الداخلية على تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر العاملين بالإدارة المحلية لولاية غرداية.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر بيئة العمل الداخلية (مركز القرارات، الثقافة التنظيمية السائدة، الاتصال، التدريب، القيادة، نظام المكافأة والحوافز) على مستوى الإبداع الإداري.

- توجد فروق ذو دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول بيئة العمل الداخلية ومستوى الإبداع الإداري في المديرية محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

النتائج العامة: توصلت الدراسة إلى العناصر التالية:

- إيجاد بيئة تدعم السلوك الإبداعي وتشجيع الموظفين ليكونوا منفتحين على الأفكار والخبرات الجديدة وأنها تشجع المبدعين على الاتصال فيما بينهم.
- أن بيئة العمل الداخلية تمثل إحدى التحديات الرئيسية التي ينبغي لأي منظمة مواجهتها بغض النظر نشاطها أو نطاق عملها وذلك في إطار تحديد استراتيجيات مستقبلية وتهيئتها حتى تكون مفيدة وفاعلة للعاملين في مهامهم.
- وجود تأثير ذو دلالة معنوية لمركزية القرارات على الإبداع الإداري.
- وجود تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة الإدارية في مديرية الإدارة المحلية على الإبداع الإداري.

- وجود تأثير ذو دلالة معنوية للثقافة التنظيمية السائدة في مديرية الإدارة المحلية على الإبداع الإداري.
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاتصالات على مستوى الإبداع الإداري مديرية الإدارة المحلية.
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على مستوى الإبداع الإداري في مديرية الإدارة المحلية.
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظام المكافآت والحوافز على مستوى الإبداع الإداري في مديرية الإدارة المحلية.
- عدم وجود فروق بين متوسطات الإجابات لأفراد العينة حول بيئة العمل الداخلية ومستوى الإبداع الإداري في مديرية الإدارة المحلية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

الدراسة الخامسة:

أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة على أداء العاملين في المستشفيات " دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية مقرة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص: إستراتيجية وتسويق، جامعة محمد بوضياف- المسيلة، للطالبة: مباني سارة، سنة 2015-2016.

إشكالية الدراسة:

التساؤل الرئيسي: - هل يؤثر الالتزام بأخلاقيات المهنة على أداء العاملين في المستشفيات؟

التساؤلات الفرعية:

- هل يؤثر الالتزام بأخلاقيات المهنة نحو الزملاء على أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية المدروسة؟
- هل يؤثر الالتزام بأخلاقيات المهنة نحو المرؤوس على أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية المدروسة؟
- هل يؤثر الالتزام بأخلاقيات المهنة نحو المرضى على أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية المدروسة؟
- **الفرضية الرئيسية:**

تأثر بيئة العمل الداخلية على تحقيق الإبداع الإداري من وجهة نظر العاملين بالإدارة المحلية لولاية غرداية.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر بيئة العمل الداخلية (مركز القرارات، الثقافة التنظيمية السائدة، الاتصال، التدريب، القيادة، نظام المكافأة والحوافز) على مستوى الإبداع الإداري.
- توجد فروق ذو دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول بيئة العمل الداخلية ومستوى الإبداع الإداري في المديرية محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

النتائج العامة: توصلت الدراسة إلى العناصر التالية:

- إيجاد بيئة تدعم السلوك الإبداعي وتشجيع الموظفين ليكونوا منفتحين على الأفكار والخبرات الجديدة وأنها تشجع المبدعين على الاتصال فيما بينهم.
- أن بيئة العمل الداخلية تمثل إحدى التحديات الرئيسية التي ينبغي لأي منظمة

مواجهتها بغض النظر نشاطها أو نطاق عملها وذلك في إطار تحديد استراتيجيات مستقبلية وتهيئتها حتى تكون مفيدة وفاعلة للعاملين في مهامهم.

- وجود تأثير ذو دلالة معنوية لمركزية القرارات على الإبداع الإداري.
- وجود تأثير ذو دلالة معنوية للقيادة الإدارية في مديرية الإدارة المحلية على الإبداع الإداري.

- وجود تأثير ذو دلالة معنوية للثقافة التنظيمية السائدة في مديرية الإدارة المحلية على الإبداع الإداري.

عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاتصالات على مستوى الإبداع الإداري في مديرية الإدارة المحلية.

- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على مستوى الإبداع الإداري في مديرية الإدارة المحلية.

النتائج العامة:

- بخصوص الفرضية الأولى المتعلقة ب: "يوجد تأثير بالالتزام بأخلاقيات المهنة نحو الزملاء على أداء العاملين في المستشفيات" أثبتت أنه لا يوجد تأثير بالالتزام بأخلاقيات المهنة نحو الزملاء.

- بخصوص الفرضية الثانية المتعلقة ب: "يوجد تأثير بالالتزام بأخلاقيات المهنة نحو المرؤوس على أداء العاملين في المستشفيات" أثبتت أنه لا يوجد تأثير بالالتزام بأخلاقيات المهنة نحو المرؤوس.

- بخصوص الفرضية الثالثة المتعلقة ب: "يوجد تأثير للالتزام بأخلاقيات المهنة نحو المرضى على أداء العاملين في المستشفيات" أثبتت أنه لا يوجد تأثير بالالتزام بأخلاقيات المهنة نحو المرضى.

- بخصوص الفرضية الرابعة المتعلقة ب: "يوجد تأثير بالالتزام بأخلاقيات المهنة نحو المجتمع على أداء العاملين في المستشفيات" أثبتت أنه لا يوجد تأثير بالالتزام بأخلاقيات المهنة نحو المجتمع.
- بخصوص الفرضية الخامسة المتعلقة ب: يوجد تأثير بالالتزام بأخلاقيات المهن نحو المهنة على أداء العاملين في المستشفيات" أثبتت انه لا يوجد تأثير بالالتزام بأخلاقيات المهنة نحو المهنة.
- بخصوص الفرضية الرئيسية المتعلقة ب: "يوجد أثر فعال للالتزام بأخلاقيات المهنة على أداء العاملين في المستشفيات: فانه لم يثبت انه يوجد أثر فعال بينهم.

الفصل الثاني

بيئة العمل

تمهيد:

تعتبر بيئة العمل من المقومات الأساسية لنجاح مؤسسات العمل ، حيث تحظى باهتمام متزايد، وهذا يدل على رضا العاملين فيها وعن طريقة سيرها وبالتالي ينعكس ذلك على أدائهم وجودة إنتاجيتهم، والتي بدورها تنقسم إلى بيئة عمل داخلية وأخرى خارجية سنحاول التطرق في هذا الفصل إلى التعريف ببيئة العمل وذكر خصائصها، وكذلك نحاول التعرّيج أيضا على أهم عناصر بيئة العمل الداخلية الإدارية والمادية والمتمثلة في العناصر الإدارية (النظم، اللوائح، القوانين، القيادة، الإشراف، الحوافز... الخ)، والعناصر المادية المتمثلة في: (الإضاءة، التهوية، الحرارة، الضوضاء، نوعية الأثاث... الخ)، ولا ننسى أيضا بيئة العمل الخارجية وما تحتوي عليه من عناصر.

أولا: النظريات التي تناولت بيئة العمل.

النظريات الكلاسيكية: نذكر من بينها (النظرية البيروقراطية، ونظرية الإدارة العلمية، ونظرية التقسيم الإداري).

1-1: النظرية البيروقراطية: "البيروقراطية" هي إحدى الظواهر التنظيمية في المجتمعات الصناعية التي أثارَت النقاش بشأن قدرتها على تحقيق الأهداف الأساسية للمنظمة. وبعد العلامة الألماني ماكس فيبر أول من استخدم هذا المصطلح، محددًا من خلاله مواصفات المنظمة المثالية (أو النموذجية) واعتبرها بمثابة "المنظمة البيروقراطية" وقد أثرت طبيعة المنظمات التي درسها فيبر كثيرا في بلورة ما تم التوصل إليه من نموذج للبيروقراطية. اعتمد النموذج البيروقراطي الذي جاء به ماكس فيبر على افتراضات وخصائص معينة نجملها في الآتي¹:

¹ خليل، محمد حسن الشماع و خضير، كاظم حمود. نظرية المنظمة. ط3. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2007، ص33-36.

- تحديد الاختصاصات الوظيفية في المنظمة البيروقراطية بصورة رسمية في إطار القواعد واللوائح المعتمدة واعتماد الصيغ القانونية في إيضاح جوانب التخصص وتقسيم العمل.

- توزيع الأعمال والأنشطة الإدارية على أفراد (أو أعضاء) المنظمة بصورة رسمية.
- تخويل السلطات (أو الصلاحيات) لأفراد المنظمة لضمان سير أنشطتها وأعمالها على وفق قواعد واضحة ومحددة، يتم من خلالها تحديد نطاق الإشراف لكل مسئول إداري.

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

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

- إسناد تركيب المنظمة إلى أساس التدرج الهرمي (أو هرمية التنظيم) واعتماد التقسيم الإداري على مستويات تنظيمية محددة بشكل دقيق وحاسم، حيث تشرف المستويات الإدارية الأعلى على المستويات الأدنى منها في التنظيم، على وفق التسلسل الهرمي للمنظمة وبصورة ثابتة ومحددة.

- تعتمد الإدارة البيروقراطية، في انتهاجها الأسلوب الرسمي في التعامل مع الأفراد العاملين فيها، على الوثائق، والسجلات، والمستندات، ويجرى حفظ هذه الوثائق بصورة يسهل معها تمشية أعمال المنظمة.

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

- تؤدي المنظمة البيروقراطية إلى تحقيق الأمن الوظيفي لأفرادها من خلال التقاعد، وزيادة الرواتب، والعمل على إيجاد إجراءات ثابتة للترقية والتقدم المهني، ويتأتى ذلك من خلال زيادة حماس الأفراد وإخلاصهم، ورفع كفاءتهم الفنية، وخلق سبل الرقابة على الأداء، واستخدام الأساليب العقلانية في زيادة الإنتاج.

1-2- نظرية الإدارة العلمية: يعتبر المهندس (فريدريك تايلور) أبو الإدارة العلمية وذلك لقدرته الكبيرة على تفسير السلوك الإنساني في العمل وقناعته الراسخة بأنه يمكن السيطرة على سلوك الأفراد من خلال تطبيق قواعد الإدارة العلمية. وتتلخص تجاربه العلمية في إمكانية السيطرة على الأفراد داخل مؤسساتهم من خلال تصميم مثالي للوظائف ومنح حوافز مجزية للعاملين، وبإيجاز يمكن تلخيص مبادئ الإدارة التي ارتكزت عليها نظرية (فريدريك تايلور) (1856-1915) فيما يلي¹:

- الاعتماد على الأساليب الفنية في العمل (بدلاً من الأوامر التعسفية).

- الاختيار العلمي والتطوير الإيجابي للعمال بحيث لا يسند العمل إلا للشخص الذي هو كفؤ له.

- تتحمل الإدارة نصف مسؤولية العمل، إذ أنها تتحمل مسؤولية تنمية مواهب العامل وتمكينه من جمع المعلومات وتبويبها ثم حفظها في كراسٍ للعمل يتضمن جمع القوانين المتعلقة بأساليب العمل وكيفية أدائه.

¹ حمدي، فؤاد علي. التنظيم والإدارة الحديثة الأصول العلمية والعملية. بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر،

1981، ص33-38.

1-3- نظرية المبادئ الإدارية: اهتم المهندس "هنري فيول" بمشاكل الإدارة أثناء عمله في مناجم الفحم بفرنسا، ثم جمع آراءه وأفكاره في كتاب عن الإدارة الصناعية والعامّة الذي صدر في العام 1929، وفيما يلي سنعرض المبادئ الأربعة عشر التي وضعها هنري فيول للإدارة السليمة

1- السلطة والمسؤولية.

2- وحدة الأمر.

3- وحدة التوجيه.

4- سلسلة التدرج.

5- تقسيم العمل.

6- الانضباط.

7- إخضاع الأهداف الشخصية للأهداف الجماعية.

8- تعويض الأفراد.

9- المركزية.

10- الترتيب والنظام.

11- العدل.

12- استقرار الأفراد.

13- المبادرة.

14- روح الجماعة.

2- النظريات الحديثة: ونذكر منها (نظرية x و y ، نظرية اليابانية، نظرية هرم الحاجات الإنسانية).

2-1- نظرية x : في عام 1957 م قام المفكر "دوجلاس ماك جريجور" بإجراء دراسات

علمية عن سلوك العمال في مؤسسات الإنتاج، وتبين من نتائج تلك الأبحاث أن التحفيز

في المؤسسات شبه منعدم وأن المسؤولين يفرضون أسلوب الإكراه في العمل بطرق خفية. واتضح من خلال أبحاثه¹:

- 1- أن الإنسان بطبيعته سلبي ولا يحب أن يعمل إذا كان ذلك ممكنا.
- 2- أن العامل خامل ولا يرغب في تحمل المسؤولية.
- 3- أن الفرد يفضل أن يعمل بجانب شخص يقوده ويوضح له ماذا يعمل.
- 4- أن العامل أناني ولا يأخذ بعين الاعتبار احتياجات المؤسسة.
- 5- أن هناك مقاومة للتغيير والتحسين في المؤسسة.
- 6- أنه لا بد من فرض الرقابة والمتابعة على كل إنسان في العمل لكي يعمل، والعامل بصفة عامة، لا يؤتمن على القيام بأي شيء دون متابعة وإشراف.
- 7- أن الأجر والمزايا المادية هي أهم حوافز العمل.

2-2- نظرية y:

إن التعميمات غير الدقيقة التي جاءت في "نظرية x"، قد حققت انطبعا سيئا عن العاملين في نفوس الناس. ولذلك قام نفس الباحث "دوجلاس ماك جريجور" بإعادة النظر في استنتاجاته عن سلوك العمال، وقدم نظرية أخرى معدلة أسماها "نظرية y"، وبعبارة أخرى، إنها تصحيح للنظرية السابقة، حيث أظهرت دراساته المعدلة²:

- 1- أن العمل شيء طبيعي.
- 2- أن الناس ليسوا كسالى بالوراثة وأنهم أصبحوا كسالى نتيجة لنقص التجربة.
- 3- أن الناس يتمتعون بضمائر حية وأنهم يحرصون على تحقيق الأهداف المنشودة.
- 4- أن الأفراد يتمتعون بقدرات كبيرة وعندهم استعداد لتحمل المسؤولية.

¹ عمار ، بوحوش. نظريات الإدارة الحديثة (في القرن الواحد والعشرين). ط1. بيروت-لبنان: دار الغرب

الإسلامي، 2006، ص42-43.

² عمار، بوحوش. مرجع سابق، ص44.

5- أن المشكل يكمن في تجاهل المؤسسات التي لا تقوم بتدريب العمال. وإذا قامت المؤسسات بتدريب وتأهيل العمال، فإنهم سيقومون بأعمال مميزة. وحسب هذه المعلومات والحقائق التي استقاها المفكر من أرض الواقع، فإن للعامل حاجات متعددة وهو يسعى باستمرار، أي عنده حافز للحصول على ما يحتاجه حتى يحافظ على حياته.

2-3- نظرية z اليابانية:

بدأ الاهتمام بالإدارة اليابانية حديثاً خاصة منذ بداية الثمانينات، ويرجع الاهتمام إلى النجاحات الهائلة التي حققتها المؤسسات اليابانية منذ نهاية الحرب العالمية الثانية وحتى الآن من حيث جودة المنتجات وحجمها وإنتاجية الأفراد فيها، الأمر الذي أدى إلى زيادة قدرتها على غزو أسواق العالم.

ويمكن تلخيص أهم عناصر الإدارة اليابانية في¹:

1- المشاركة في اتخاذ القرارات.

2- العمل بروح الفريق.

3- الاهتمام بالتدريب.

4- ضمان العمل مدى الحياة.

5- الاهتمام بالجودة.

6- الاهتمام الكلي بالإنسان وأسرته.

2-4- نظرية هرم الحاجات الإنسانية:

من المحتمل بأن أكثر نظريات الرضا شهرة تم تطويرها من قبل "أبراهام ماسلو"، وتقتصر نظرية "ماسلو" حول هرمية الحاجات بأن البشر يتم تحفيزهم بواسطة حاجات

¹ إكرام، قدادة. أثر بيئة العمل على أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (غير منشورة). تخصص: إدارة أعمال. أم البواقي، 2018-2019، ص14.

متعددة وتختلف هذه الحاجات في الأهمية، وقد حدد "ماسلو" خمسة أنواع عامة للحاجات التحفيزية ومرتبة من الحاجات الأكثر أساسية إلى أعلى مستوى وهي كالتالي¹:

1- الحاجات الطبيعية: هذه هي أكثر الاحتياجات الإنسانية المادية الأساسية والتي تضم الطعام والماء والجنس، وفي مكان العمل تتعكس هذه الحاجات في الحاجة إلى دفيء كافي في العمل وراتب أساسي ليضمن البقاء على قيد الحياة.

2- حاجات الأمن: هذه هي حاجات لبيئة عمل عاطفية ومادية آمنة ومستقرة وحرية من التهديدات، بمعنى أنه تعكس احتياجات الأمان الحاجة إلى أعمال آمنة وفوائد تضاف إلى الأجور وأمان وظيفي.

3- حاجات الانتماء: تعكس هذه الحاجات الرغبة لأن نكون مقبولين من قبل نظرائهم (أندادهم) لديهم صداقات، أن يكونوا جزء من مجموعة وأن يكونوا محبوبين في المنظمة تؤثر هذه الحاجات على الرغبة للعلاقات الطيبة مع زملاء العمل والمشاركة في مجموعة العمل وعلاقة ايجابية مع المشرفين.

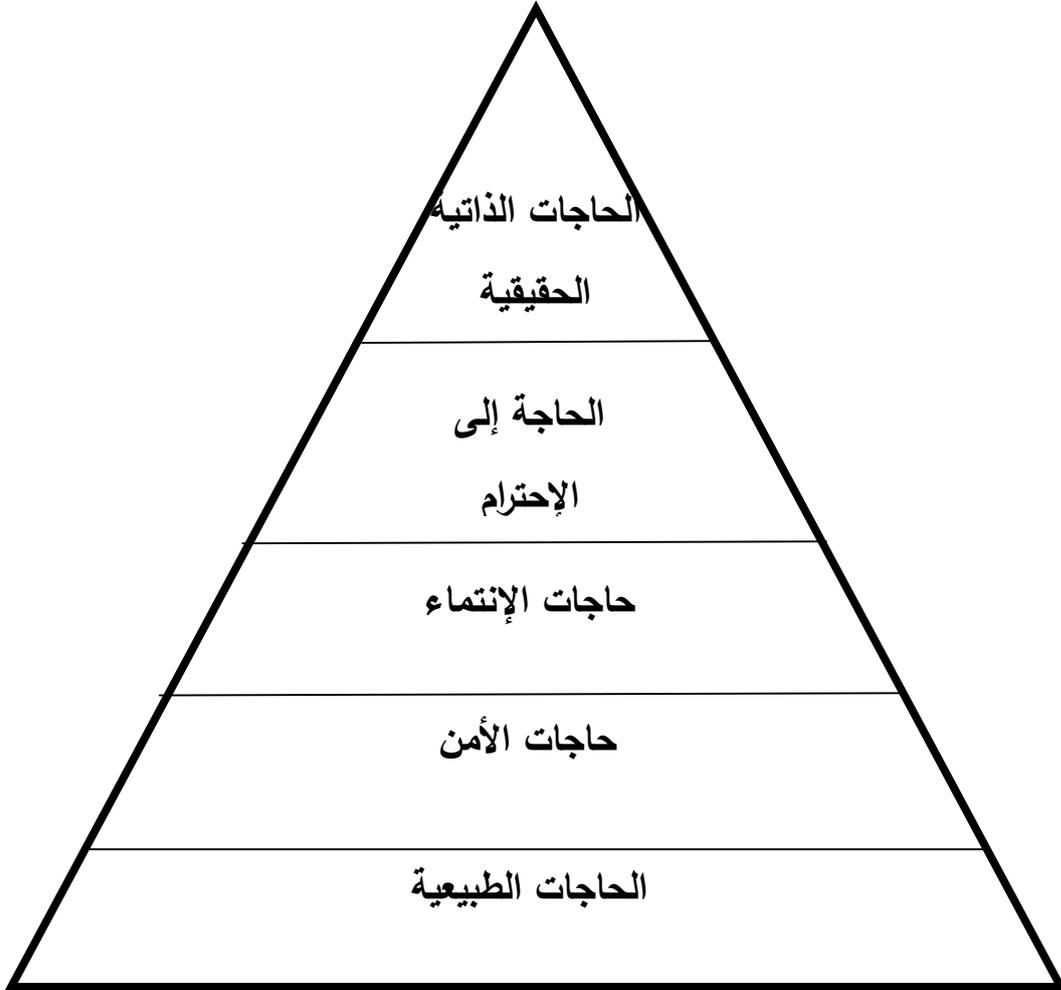
4- الحاجة إلى الاحترام: تشير هذه الحاجات إلى الرغبة لصورة ذاتية ايجابية ويتلقى الاهتمام والاعتراف والتقدير من قبل الزملاء وفي المنظمة فان احتياجات الاحترام تعكس الحافز للاعتراف والزيادة في المسؤولية، مكانة عالية، وضمان للمساهمات للمنظمة.
الحاجات الطبيعية

5- الحاجات الذاتية الحقيقية: تمثل هذه الحاجات الرغبة لتحقيق الذات وهي أعلى تصنيف في الحاجات وتتعلق بتطوير إمكانياتنا الكاملة وزيادة كفاءتنا وأن تصبح شخص أفضل. ولكن تلبية الحاجة الذاتية الحقيقية في المنظمة من خلال تزويد الناس بفرص

¹ هيثم، العاني. الإدارة بالحوافز التحفيز والمكافئات. ط1. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2007، ص58-59.

للتميز الإبداع الحصول على التدريب لواجبات التحدي والتقدم. شكل رقم (2): يمثل هرم الحاجات الإنسانية لأبراهام ماسلو.

*شكل رقم (02): يمثل هرم الحاجات الإنسانية



المصدر: هيثم، العاني، نفس المرجع، ص59.

المبحث الأول:مدخل مفاهيمي لبيئة العمل.

المطلب الأول:مفهوم بيئة العمل¹.

1- مفهوم البيئة:البيئة هي المجال الذي تحدث فيه الإثارة والتفاعل لكل وحدة حية.أو هي كل ما يحيط بالإنسان(أو المنظمة) من طبيعة ومجتمعات بشرية ونظم اجتماعية وعلاقات شخصية، وتعرف بيئة العمل كذلك على أنها:هي الإطار الذي تعمل أو توجد فيه المنظمة الاجتماعية، كذلك تعرف البيئة بأنها تلك الأحداث والمنظمات والقوى الأخرى ذات الطبيعة الاجتماعية، الاقتصادية، التكنولوجية، والسياسية الواقعة خارج نطاق السيطرة المباشرة للإدارة.

يعرف قاموس لاروس الفرنسي البيئة بأنها² مجموعة العناصر الطبيعية والاصطناعية التي تدور فيها الحياة الإنسانية".

وبالتالي فان المقصود بالبيئة الوسط الذي يتواجد فيه العنصر البشري ويحيط به من كافة الجوانب، وهي المكان الذي يمارس فيه العنصر البشري جل نشاطاته وأعماله.

تعريف العمل³:

لغويا: هو الفعل أو الحرفة أو المهنة التي يمتنها الإنسان في مقابل أجر يحصل عليه ويكفل له استمرار الحياة.

ويعرف العمل حيويًا: كل مجهود عضلي لدى الإنسان مصحوبا بنشاط خاص بالجهاز العضلي فضلا عن التغيرات الكيميائية والنشاط الخلوي للجسم البشري أثناء القيام بالعمل، في حين تعرف اقتصاديا على أنها: تلك العلاقة بين المجهود البشري الناتج عن

¹ محمود سلمان،العميان.السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط3. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2005،ص 323.

² صبحي، جبر العتيبي.تطور الفكر والأساليب في الإدارة.ط1. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2005،ص239.

³ عبد المجيد، أونيس و سامية، بن طالب و صليحة، شامي. مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين: دار اليازوري.ص6-7.

التفكير، وقوة الفرد الجسدية بهدف تحقيق منفعة عامة من القيام بهذا العمل، وتعرف نفسياً بأنها: كل مجهود عقلي أو حسي أو انفعالي نتيجة أية استجابة بسيطة أو معقدة، لكل عملية تذكر أو تفكير يقوم بها الإنسان. ونستخلص من خلال هذه التعريفات أن العمل هو كل جهد عضلي يقوم به الإنسان كان أو فكري مقابل أجر مادي.

تعريف بيئة العمل¹: حظي مفهوم بيئة العمل باهتمام بالغ من قبل المعنيين بالفكر التنظيمي المعاصر، بعد أن عابوا على رواد الفكر التقليدي لدور بيئة العمل، إغفالهم للتأثير بينها وبين المؤسسات.

حيث يعرف آمري وترست بيئة العمل على أنها "مجموعة من القيود التي تحدد سلوك المنظمة، كما أنها تحدد نماذج أو طرق التصرف اللازمة لنجاح وبقاء المؤسسة". وقد أشار "القرويتي" إلى تأكيد أهمية النظرة للمؤسسات الإدارية على أنها كائن عضوي، يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة، وهو بهذا المعنى يشير إلى القيم والاتجاهات السائدة في المؤسسات الإدارية، ومدى تأثيرها على السلوك التنظيمي للعاملين وعلى مجمل العملية الإدارية.

ونستج من هذا التعريف أن بيئة العمل يقصد بها ممارسة الأعمال داخل مؤسسة تؤثر وتتأثر هذه الأخيرة بالظروف المحيطة بها.

¹ إكرام، قدارة . مرجع سابق، ص16.

المطلب الثاني: أنواع بيئة العمل¹.

1- **بيئة العمل الداخلية:** هي التي توجد داخل إطار المنظمة وتؤثر فيها من الداخل،

وتتمثل في النواحي الفنية والإجرائية لأداء الأعمال داخل المنظمة كطرق أداء العمل والتقنية المستخدمة والنظم والقوانين الخاصة بالمنظمة بما فيها الهيكل التنظيمي الرسمي وغير الرسمي، ومجموعات العمل الرسمية وغير الرسمية، وأنماط الاتصالات وأسلوب القيادة ونظام الأجور ونظام الحفز والمهارات المتوفرة، والفلسفة الإدارية.

2- **بيئة العمل الخارجية:** هي التي تقع خارج المنظمة وتحيط بها وتؤثر فيها. مثال

ذلك البيئة الاقتصادية والاجتماعية، والسياسية، والقانونية... الخ.

المطلب الثالث: عناصر بيئة العمل الداخلية.

في ضوء ما تم عرضه يتبين أن مفهوم بيئة العمل الداخلية يتضمن عدة خصائص وعناصر مكونة لها، حيث يتم النظر إلى هذه الخصائص من عدة زوايا طبقاً لاختلاف البيئات التي يتم البحث حولها وأهدافها.

ومن هذا المنطلق يمكن التعرف على هذه العناصر بشكل أكثر تفصيلاً على النحو

التالي²:

1- العناصر الإدارية لبيئة العمل الداخلية³:

1-1- اللوائح والأنظمة التي تحكم علاقة المنظمة بالعاملين: يستند تطبيق

اللوائح والأنظمة في المنظمة إلى الصلاحية الإدارية التي يتمتع بها المدير أو المسئول، ومصطلح الصلاحية لا يكتمل ولا يفهم بعمق إلا إذا ربط بمصطلح المسئولية، أي

¹ محمود، سلمان العميان. مرجع سابق، ص325.

² سعد، بن سعيد القحطاني. **بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض**. رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية (غير منشورة). تخصص: العلوم الإدارية. الرياض، 2012، ص12-15.

³ سعد، بن سعيد القحطاني. نفس المرجع، ص16-23.

الالتزام من قبل المتمتع بالصلاحيات لأن يؤدي واجباته وفقا للصيغ القانونية، والمعايير المهنية والأخلاقية، والقيام بمحاسبة العاملين في المنظمة وفقا لهذه المعايير.

وتنقسم النظم واللوائح المنظمة إلى شقين رئيسيين وهما: النظم واللوائح المتعلقة بالتقنيين وتنظيم النشاط الإداري وأساليب تسيير العمل، والنظم واللوائح التي تحكم وتقنن أساليب توزيعه العوائد المادية والمعنوية التي يتلقاها العاملون نظير أدائهم لأعمالهم ومهامهم وهي نوعان¹:

* **النظم واللوائح الإدارية:** تهدف إلى تقنين منهجية محدودة تبين الأساليب المنظمة لكيفية إدارة الأنشطة، وتقنين العلاقة بين الإدارة والعاملين فيما يتعلق بأدائهم لمهامهم وأعمالهم.

* **النظم واللوائح المادية:** وتشمل القوانين والنظم المعنية بأساليب توزيع الأجر (الرواتب) والعوائد والفوائد المادية المتصلة بها ترقيات وحوافز وغيرها.

1-2-الاتصالات داخل المنظمة: تقوم العمليات الإدارية بشكل عام على تبادل البيانات والمعلومات، لذا فان أي مدير أو قائد لمنظمة ما يعمل على توجيه الأفراد نحو تحقيق أهداف المنظمة يحتاج الى أن يفهم العاملين معه ويوجه سلوكهم بشكل يضمن على الأقل عدم تعارض هذا السلوك مع الأهداف العامة للمنظمة، وهذا يتطلب توفر عملية الاتصال بين كافة الأفراد لتوجيه الأعمال وتنظيمها، لذا يعرف الاتصال بأنه " تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات من جهة الإدارة إلى المرؤوسين، وتلقي المعلومات والبيانات الضرورية منهم في صورة تقارير وأبحاث ومذكرات واقتراحات وشكاوي واستفتاءات وغيرها وذلك بقصد اتخاذ قرار معين أو تنفيذه".

¹ سهام، بن رحمون. بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي. أطروحة مكملة لشهادة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم- علم الاجتماع (غير منشورة). تخصص: تنمية الموارد البشرية. بسكرة، 2013-2014، ص 51-53.

1-3- نوع التكنولوجيا المستخدمة في التنظيم: بداية يجب الإشارة إلى نوع التكنولوجيا المستخدمة في المنظمات لها تأثيرات ايجابية أو سلبية منها انخفاض الروح المعنوية والدافعية لدى العاملين في المنظمات المعقدة تكنولوجيا، مقارنة بزملائهم العاملين في ظل تكنولوجيا أقل تعقيدا. كما أن معدلات الرضا والتفاعل بين العاملين قد تتدنى في المنظمات المعقدة تكنولوجيا.

1-4- العلاقات السائدة داخل المنظمة: يشير الكبيسي إلى أن التعامل مع العاملين ظل تقليديا في العديد من المجتمعات المتقدمة والنامية، على الرغم من تنامي الفكر السلوكي المعاصر، الذي بدأ يتعمق وينتشر في العصر الراهن حيث أصبح المفهوم العام لهذه العلاقة يتمثل في أن تواجد العاملين بالمنظمات ليس مقصورا على مجرد العمل فيها، بل ليصبحوا جزءا منها، وليسهموا في بنائها.

1-5- الحوافز المادية والمعنوية: يقصد بالحافز اصطلاحا "المثير الذي يؤدي إلى إحداث تغيير ايجابي في السلوك، تحده قوة المثير ومن ثم الحفز بالإمكانات المتاحة في البيئة المحيطة بالإنسان وبقدرة الفرد والتنظيم الذي يعمل الفرد في إطاره والمجتمع الذي ينتمي إليه على استخدام هذه الإمكانيات لتحريك دوافع الإنسان نحو سلوك معين بالقدر الذي يشبع حاجاته وتوقعاته ويحقق أهدافه.

1-6- صراع/غموض الدور: يمكن اعتبار صراع أو غموض الدور جزءا من بيئة العمل الداخلية حيث يعتبران من نواتج الحياة الصناعية والتنظيمية المعاصرة ذات التأثير السلبي على العمل، ويشير الهيجان إلى أن صراع الدور يعني تعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد الوفاء بها.

1-7- أسلوب القيادة والإشراف: "تعرف القيادة بأنها" الدور الذي يتقمصه الشخص المكلف بإدارة المنظمة، عندما يقوم بالتأثير على المرؤوسين - أفراد وجماعات - ودفعهم لتحقيق أهداف المنظمة بجهودهم المشتركة، ذلك لأن إنتاجية أو انجاز أي عمل تتأثران

بنوعية القيادة التي تقود المنظمة لما لها من تأثير في العاملين بها، كما أن قرارات المدراء أن لم تعتمد على قبول المرؤوسين ومساندتهم يمن أن تتحول إلى عامل سلبي.

1-8- طبيعة العمل: تعبر طبيعة العمل عن الأساليب والطرق المتبعة في تطبيق سياسة الأفراد داخل الإنارة، وكذلك الإجراءات والخطوات التنظيمية الرامية إلى تنظيم العمل بما يخدم أهداف المنشأة وأهداف العاملين، وللأسلوب التنظيمي في العمل عدة مداخل أهمها وأكثرها اعتدالا التنظيم الذي يقوم على أساس سلوكي يركز إلى التقارب بين تحقيق أهداف المنظمة وطموحات العاملين تحت إشرافها، من حيث دراسة الأشكال السلوكية للتفاعل الاجتماعي بينهما، والعمل على إزالة المؤثرات السلبية وتقوية المؤثرات الايجابية.

2-العناصر المادية لبيئة العمل الداخلية: وتتضمن المكونات المادية المؤثرة على بيئة العمل الداخلية مثل: الإضاءة، التهوية، الحرارة، الضوضاء، التشويش... الخ وتعمق فيها كالآتي¹:

2-1-الإضاءة:تعتبر الإضاءة الكافية والمناسبة عامل هام لا بد من توافره في بيئة العمل وكشرط أساسي لإمكان العمل والإنتاج، وطالما يشترط في العمل درجة معينة من الإبصار، فلا بد من تحقيق قدر معين من الإضاءة في بيئة العمل لجعل الأداء والإنتاج يتم ببسر وكفاية أعلى .

2-2-الحرارة والتهوية:تعتبر الحرارة والتهوية من العناصر المادية لبيئة العمل الداخلية فينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة توفر درجة حرارة معتدلة سواء كان العمل عضليا أو ذهنيا، لأن كفاءة الفرد تقل كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت عن المعدل المناسب، فدرجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل (ارتفاعا أو انخفاضاً) تسبب ضيقا لدى العامل ويقلل كفاءته في العمل، لذلك يجب على المؤسسات أو المنظمات أن توفر

¹ سهام، بن رحمون، مذكرة سابقة، ص54-55.

التهوية والحرارة المناسبين بمقاومة البرد في فصل الشتاء والحاجة إلى التهوية في فصل الصيف، حيث أن التهوية إما أن تكون طبيعية من النوافذ والفتحات المختلفة أو صناعية كالمراوح الكهربائية وأجهزة التكييف.

2-3- الضوضاء: تعتبر الضوضاء عامل ذو تأثير سيء على العامل وأدائه لكون الضوضاء عاملاً مزعجاً ومشتتاً للانتباه والتركيز، حيث أن الضوضاء المرتفعة تؤثر تأثيراً مباشراً في المقدرة على العمل والإنتاج خاصة بالنسبة للأعمال التي تعتمد على المجهود الذهني، فالأصوات المرتفعة تؤدي إلى تشتت الذهن وعدم تركيزه، حيث أن الأعمال العقلية تتأثر بالضوضاء أكثر من الأعمال الحركية نظراً لحاجة الأولى إلى التركيز أكثر، كما أن الضوضاء الموصولة أو المتصلة لا يثبث أن يتعود عليها الفرد ويكيفها بحيث يقاوم تأثيرها الضار، بعكس الضوضاء المتقطعة الأكثر إضراراً وتأثيراً على أداء العامل بالسلب، وذلك لأن الإنسان يملك القدرة على التكيف مع المثيرات المستمرة ولكن احتمالاً للمثيرات المتقطعة أقل بكثير، لذلك يجب أن تكون بيئة العمل الداخلية على درجة من الملائمة لأداء الأعمال، فإذا كان هناك ضوضاء لا بد من الحد منها بطرق سليمة ومناسبة لأداء الأعمال.

2-4- الأثاث والنظافة في مكان العمل: تحرص المؤسسات الحديثة على تخصيص مكتب لكل موظف ومقعد لاستعمله في أعماله المكتبية، لذا يجب أن يراعى في اختيار أثاث المكاتب ملائمة سطح المكتب لطريقة عمل الموظف، لأن هناك المكتب العادي ومكتب للحاسب الآلي ومكتب لجهاز الكمبيوتر والطابعة...، كما يجب أن يراعى في اختيار الأثاث وحدة التصميم لكل مستوى إداري لإزالة التفرقة وكذلك بساطة الأثاث ليسهل تنظيمه وتنظيفه، والنظافة تعد من العوامل الهامة في بيئة العمل الداخلية، لأن عدم النظافة في مكان العمل ووجود مخلفات الإنتاج والغبار هي مناخ ملائم لانتشار الأمراض ووقوع حوادث متنوعة قد تؤدي إلى عجز دائم عن العمل، فانعدام النظافة في

مكان العمل يحدث أثرا نفسيا سلبيا لدى العامل وتجعله متوتر وغير مرتاح، فلنظافة بيئة العمل وترتيبها أثرا طيبا في نفوس العمال والموظفين وصحتهم ورفع روحهم المعنوية. هذا وهناك عناصر مادية أخرى ينبغي أخذها في الحسبان لتهيئة بيئة عمل داخلية صالحة للعمل والإنتاج ولراحة العامل جسما ونفسيا في الوقت ذاته وعلى سبيل المثال:

- جودة الآلات والأجهزة وكفاءتها ووفرة عددها.

- جودة المواد الخام ووفرته.

- توافر مطاعم نظيفة وحسنة وكافية.

- توافر أنشطة رياضية وخدمات ترفيهية.

- نظافة دورات المياه وتوافرها وحسن مظهرها.

- حسن مظهر المؤسسة الخارجي.

المطلب الرابع: مفهوم بيئة العمل الداخلية وخصائصها¹.

1- مفهوم بيئة العمل الداخلية: هي مجموعة العوامل والمتغيرات التي يمكن للمنظمة التحكم فيها والسيطرة عليها، ومن أمثلتها ما يتعلق بأمانات التنظيم، ومواردها المالية، والبيئة الداخلية، هذه والبيئة الخارجية للمنظمة.

وبيئة العمل الداخلية هي: بيئة المنظمة الداخلية التي تشمل العاملين فيها على مختلف مستوياتهم التنظيمية وموجداتها وأصولها الثابتة والمنقولة ومختلف أنشطتها ضمن ما يسمى بحرم المنظمة وحدودها القانونية التي لها عليها سلطة معترف بها حسب القانون. وتعتبر هذه البيئة مصدر قوة المنظمة لأنها بيئة الإنتاج، كما أنها امتداد للبيئة الخارجية داخل المنظمة فان كانت مقتنعة وراضية عن المنظمة انعكس ذلك ايجابيا في البيئة الخارجية وكان أفضل دعاية وخير إعلان للمنظمة في البيئة الخارجية.

¹ عبد العزيز، صالح بن حبتور. الإدارة الإستراتيجية-إدارة جديدة في عالم متغير. ط2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007، ص139.

2- خصائص بيئة العمل الداخلية: من خصائصها ما يلي¹:

1- الهيكل التنظيمي: يهيئ الهيكل التنظيمي المرن بيئة تنظيمية أفضل تساعد على تحسين الأداء من خلال تحديد خطوط السلطة والمسئولية مع إتاحة قدر أكبر من اللامركزية عبر خطوط انسياب هذه السلطة، مما يمنح العاملين قدرة أكبر على الإبداع والابتكار ويزيد من فرص رفع كفاءة الأداء، بخلاف الهيكل التنظيمي الجامد أو المتصلب الذي يعوق تأقلم العاملين مع البيئة المحيطة ويخفض مستوى الأداء.

2- الثقافة التنظيمية: عبارة القيم والمسلّمات والمعتقدات والاتجاهات والمعايير التي تربط المنظمة ويشترك فيها كل العاملين، وتسهم الثقافة التنظيمية المرنة في رفع مستوى الأداء من خلال إرساء قواعد سلوكية تقضي بأن يكون الموظفين مبتكرين ومبادرين مع منحهم حرية التصرف بدرجة ما، وزرع قيم تقتضي ضرورة التشاور مع رؤسائهم قبل اتخاذ القرارات المهمة والمناسبة، بخلاف الثقافة التنظيمية الجامدة التي تؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء من خلال تشكيل ضغوط على العاملين تحد من إبداعهم وتجعلهم يشعرون بالملل والإحباط نتيجة للأوامر والتعليمات الروتينية المتكررة.

3- القيم التنظيمية: تعرف بأنها ميل عام لتفضيل حالات وشؤون معينة عن أخرى، ويعني جانب التفضيل هنا أن القيم تتعلق بمشاعر وعواطف وأحاسيس ومبادئ تجعلنا نميز بين الجديد والسيئ، وتسهم القيم التنظيمية الايجابية في رفع كفاءة الأداء، حيث تشكل المصدر الأساس لما يصدر عن الفرد من مشاعر وأحاسيس وأفكار وطموحات وآمال وأقوال وأفعال وإنجازات، كما أنها المكون الحقيقي لشخصية الفرد التي تميزه عن غيره من الناس.

¹ عبد الحق، علي إبراهيم بلل. دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال (بيئة المنظمة الداخلية كمتغير

معدل). أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال (غير منشورة). كلية الدراسات

العليا. السودان، 2015، ص105-109.

4- نمط القيادة: يؤثر نمط القيادة السائد في بيئة المنظمة الداخلية بشكل مباشر على سلوك العاملين، فالقائد الأوتوقراطي المستبد جميع الصلاحيات والسلطات في يده، ويتخذ من المركزية أسلوباً أساسياً في العمل، بخلاف القائد الديمقراطي الذي يؤمن بضرورة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات ووضع خطة العمل وأساليبه، مما يرفع ثقتهم بأنفسهم ويؤدي إلى ارتفاع مستوى أدائهم، أما القائد الفوضوي أو المنطلق الذي لا يتدخل لتحديد الأعمال أو تعيين من يقوم بها ويترك للعاملين حرية العمل بالطريقة والأسلوب الذي يريدونه دون قيد أو متابعة، أما القائد التحويلي فيساعد على ارتفاع مستوى الأداء من خلال تعزيز قيم التغيير وتطوير مهارات العاملين والتركيز على القيم المشتركة وتطوير المرؤوسين.

المبحث الثاني: البيئة الخارجية¹.

المطلب الأول: مفهوم بيئة العمل الخارجية وخصائصها.

1- مفهوم بيئة العمل الخارجية: هي البيئة التي تقع خارج الحدود القانونية أو الحرم القانوني للمنظمة أي خارج البيئة الداخلية للمنظمة، وقد اعتبر الفكر السلوكي ونظريات الإدارة الحديثة كنظرية النظم والنظرية الموقفية المنظمة نظاما منفتحا على البيئة الخارجية يؤثر فيها ويتأثر بها في كافة أوجه نشاط المنظمة.

و تعرف البيئة الخارجية أيضا²: على أنها هي مجموعة القوى والمتغيرات التي تحيط بمجال أعمال وأنشطة المنظمة ولا يمكن التحكم فيها أو السيطرة عليها، ومن أمثلتها) العوامل الاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، والسياسية، التكنولوجية، متغيرات منافسة العملاء والموردين)، وتنقسم عوامل البيئة الخارجية إلى قسمين هما بيئة عامة وأخرى خاصة.

2- خصائص بيئة العمل الخارجية: أهم الخصائص المميزة للبيئة الخارجية هي³:

***التعقيد:** تشير إلى تعدد وتنوع واختلاف المكونات والعوامل: مؤسسات، أسواق، منتجات، عملاء، تكنولوجيا... الخ، التي تسطر في إطارها المؤسسة أهدافها، والتي تحتاج فيها إلى تراكم من المعرفة الأدائية، والمعلومات المتقدمة للتعامل معها بإيجاب، على عكس البيئة البسيطة والتي تقتضي قدرا ضئيلا من المعرفة المقدمة، وذلك لمحدودية العناصر والعوامل المؤثرة على التنظيم وطبقا لها فان أي مؤسسة تقع على مقياس يتدرج من البساطة إلى التعقد، كما أن خاصية التعقد خضعت للقياس الكمي.

¹ زيد، منير عبوي. مرجع سابق، ص243.

² عبد العزيز، صالح بن حبتور. مرجع سابق، ص139.

³ الهاشمي، بن واضح. تأثير متغيرات البيئة الخارجية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. أطروحة مقدمة لنيل

شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية (غير منشورة). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. سطيف، 2013-

2014، ص26-29.

***الاستقرار:** إن الاستقرار يشير إلى معدل التغير في مكونات وعوامل البيئة، المؤسسات، والهيئات ودرجة التنوع والتغير في تفضيلاتهم، كما أن للاستقرار درجات بحيث يمكن وضع مقياس يتدرج من البيئة المستقرة الساكنة إلى البيئة غير المستقرة الديناميكية، وبالتالي فكلما ارتفع معدل التغير غابت إمكانية التنبؤ به كلما انخفضت درجة الاستقرار ولذا يقال بأن البيئة غير المستقرة إذا كانت البيئة ذات تغيرات كبيرة والتغير يعبر عنه بدلالة ثلاث متغيرات وهي: تكرارية التغير في الأنشطة، درجة الفروق المرتبطة بكل تغير، درجة عدم الانتظار أو الشذوذ في النمط العام للتغير المسبب لحالة عدم التأكد.

***العدائية:** تتصف بشح الموارد وعدم قبول العملاء لمخرجات المؤسسة أو رفضهم لها، وتكون المنافسة بين أعضاء الصناعة عنيفة، عكس البيئة الهادئة التي تكون فيها بيئة المؤسسة سخية حيث يسهل الحصول على الموارد، كما تكون فيها المنافسة بين أعضاء الصناعة هادئة.

***التجانس:** تشير إلى التشابه والتماثل بين العناصر البيئية على عكس عدم التجانس أو تنوع خصائص مكونات البيئة وقد تم التعبير عن درجة التجانس من خلال مقياس متدرج أحد طرفيه العناصر والمتغيرات المتشابهة وعلى الطرف الآخر العناصر غير المتجانسة والتمايز، كما أنها من الخصائص التي يمكن قياسها.

***التنوع:** إن تنوع العوامل والمتغيرات البيئية يشير إلى وجود قطاعات عديدة من العملاء، موزعين، موردين، مستخدمين نهائيين، ذوي تفضيلات ومطالب متميزة، وعلى انتشار جغرافي واسع وهو ما يجعل طبيعة أعمال المؤسسة متنوعة، ويمكن التعبير عن هذه الخاصية بمقياس متدرج من التجانس التام إلى التنوع العالي بالنسبة للمنتجات، السوق، المجتمع، الملكية، كما أن خاصية التنوع لم يتم قياسها كميًا.

المطلب الثاني: العوامل الكامنة لبيئة العمل الخارجية: تتضمن البيئة الخارجية كافة العوامل الكامنة خارج نطاق المؤسسة التي تتفاعل مع عملها وتؤدي إلى دعمه أو عرقلته وتتكون البيئة الخارجية من قسمين وهما¹:

1-بيئة التعامل المباشرة: وهي تلك البيئة التي تحتوي مجموعة من المؤسسات والأفراد والقوى التي تتعامل بصورة مباشرة مع عمل المؤسسة وتؤثر به وتتأثر بالقرارات التي تتخذها المؤسسة، ومن الأمثلة على ذلك: البنوك، والمنافسين، والموردين وزبائن المؤسسة والحكومة والمجتمع المحلي الذي يحيط بمواقع مصالح المؤسسة...الخ، ويجب على المؤسسة أن تأخذ بعين الاعتبار المطالب الخاصة بعناصر هذه البيئة وأن تعمل على مراعاتها.

2-البيئة الاجتماعية العامة: وتتكون من مجموعة القوى في المجتمع الأوسع التي تؤثر اجتماعيا أو اقتصاديا أو قانونيا أو سياسيا أو تكنولوجيا على عمل المؤسسة، ونجملها في الآتي:

1-القوى الاقتصادية: وهي مجموعة العوامل الاقتصادية التي تؤثر على المجتمع بكافة مؤسساته، ومنها حالة الوقع الاقتصادي العام من حيث التضخم أو الركود أو النمو وبطبيعة الحال فان هذه الأوضاع تؤثر على عمل المنظمة بطرق مختلفة فمتطلبات العمل في ظل الركود الاقتصادي تختلف عن تلك المتطلبات في ظل ظروف النمو أو التضخم، كما أن التأثير على عمل المؤسسة يختلف من وضع لآخر.

2-القوى الديموغرافية:وهي مجموعة العوامل الخاصة بطبيعة السكان الذين يشكلون مستهلكي منتجات المؤسسة من حيث تأثير الفئات العمرية وهجرة السكان من مناطق

¹ عبد العزيز، صالح بن حبتور، مرجع سابق، ص145-147.

جغرافية إلى أخرى والمزاج العام من حيث تفضيلهم لمنتج معين على آخر وأثر كل ذلك على السياسة الإنتاجية للمؤسسة.

3- القوى السياسية والقانونية: "والقوى السياسية" تعني تأثير الجو السياسي العام كعلاقة الدولة التي تعمل فيها المؤسسة مع الدول الأخرى التي تشكل سوقا قائما أو متوقعا لمنتجاتها، "أو القانونية" فتعني تأثير التشريعات القانونية على أعمال المؤسسة من حيث دفع قوانين قد تعيق أو تعرقل عمل المؤسسة أو تضع قيودا على نشاطها أو تلك التي تساعد المؤسسة كالعناية بنمو القطاع الخاص وتخصيص بعض الخدمات التي تقدمها الدولة.

4- القوى التكنولوجية: أن التغير والتطور الريعي في إجمال التكنولوجيا يدفع بالمؤسسة للعمل على أن تبقى بالمستوى المطلوب من حيث الاطلاع على التقنيات الجديدة لغرض دعم قدرتها التنافسية مع الآخرين.

خلاصة الفصل: بعد ما قمنا بعرضه في هذا الفصل عن بيئة العمل وسعيها الدائم وراء حماية العامل داخل المؤسسة وتوفير الصحة والسلامة له داخلها، تم التوصل إلى أن بيئة العمل تأثر تأثيرا مباشرا على المؤسسة بنوعيتها سواء كانت بيئة عمل داخلية أو بيئة عمل خارجية

فبيئة العمل الداخلية بما تحويه من عناصر إدارية (كالنظم واللوائح، القوانين، نمط القيادة والإشراف...الخ) وعناصر مادية تتمثل في (الضوضاء، الحرارة، الإضاءة، الأثاث والنظافة في مكان العمل، والتهوية...الخ)، وكل هذه العوامل تؤثر في الأخير على نشاط العامل وأدائه داخل المؤسسة.

وبيئة العمل الخارجية التي لا نستطيع العمل من دونها ولا العيش سواها تتطوي هي الأخرى على مجموعة من العناصر وهي:العوامل الاقتصادية، العوامل الاجتماعية،

العوامل السياسية، العوامل التكنولوجية، والعوامل الديموغرافية... الخ تؤثر في المؤسسة وتتأثر بها.

الفصل الثالث

أخلاقيات العمل

تمهيد: سنحاول أن نعرض في مقتضى هذا الفصل جل ما يتعلق بأخلاقيات العمل من التطور التاريخي لأخلاقيات العمل وتعريف أخلاقيات العمل وأهميتها... الخ، فموضوع أخلاقيات العمل أصبح موضوعا شائعا في مؤسساتنا اليوم لما يحتويه من فوائد جمة تعود بالنفع على الفرد والمجتمع والمنظمة في حد ذاتها فبواسطتها يحدد سلوك الفرد ويضبط قوامه داخل المؤسسة، وسنحاول التفصيل في هذا كله على النحو التالي:

***التطور التاريخي لأخلاقيات العمل:نشأة علم الأخلاق وتطوره.**

إن إحدى فضائل التاريخ هي أنه يزودنا باستمرار بقدر أكبر من المعرفة في كل مرة جديدة نعود فيها إليه، وأن تطور التاريخ خلافاً لمناجم الفحم والحديد التي اندثرت بعد نضوبها لا تتضب، ولا تشح أبداً بل نظرت إلى المستقبل في موضوع مثل الأخلاقيات لا تساويها في الأهمية في أكثر الأحيان إلا نظرة الماضي ، وأن أية نظرة إلى المستقبل بدون مواجهة سوف يكون محكما عليها بهذا القدر أو ذلك أن تعيد هذا الماضي بكل خطايا وأخطائه.

ومن خلال تتبع المراحل التاريخية لعلم الأخلاق تبين أنه مر بمراحل عديدة في نشأته وتطوره وهي¹:

1-الأخلاق في العصر اليوناني: يعتبر اليونان القدماء أول من أقام علم الأخلاق على أساس فلسفي ويعد سقراط(469-399 ق-م) بوجه خاص أول من أسس هذا العلم فقد كان كما يقول إميل بوترو هو الأول الذي أدرك هذه الفكرة، وهي أن علم الأخلاق أساساً يتميز به عن التقاليد الدينية، وأنه مع هذه لا يرتكز على العادات والغرائز والقدر أي أنه من الممكن أن نجد في الملاحظة اليقظة المنظمة للطبيعة الإنسانية العناصر اللازمة لمذهب أخلاقي لا تحوزه الدقة ولا السمو ولا السلطان ، كل المسائل كانت بمعرفة طبيعة الإنسان الحق، وبهذا كان مذهب سقراط أول محاولة للأخلاق الحرة العقلية.

2-الأخلاق في العصر الجاهلي: لم تنتهياً للعرب في الجاهلية الفرصة لابتكار فلسفة أو نقلها عن غيرهم ولكنهم تركوا لنا كثير من الآثار الشعرية والنثرية التي تشتمل على مجموعة من الحكم والوصايا التي تتضمن نصائح خلقية تتسم بالتفكير الفطري فجاءت تلك الرؤية ممثلة لفلسفة علمية أستمدها حكماء العرب من بيئتهم وتقاليدهم الخلقية

¹ محمود، شياوي. أخلاقيات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي لدى العامل الجزائري. مذكرة مكملة لنيل شهادة

الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل (غير منشورة). كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، أدرار 2013-2014، ص 39-42.

والدينية وكانت الفضيلة العليا لديهم تتمثل في "المروءة" التي تقوم على الشجاعة والكرم... الخ، وقد ورد في المروءة ألا تفعل سر أمر وأنت تستحي أن تفعله جهرا، ويرى بعض الباحثين أن العرب في الجاهلية قد عرفوا الصلة الوثيقة بين العلة والفضيلة. وهي تلك الفكرة التي توصل إليها سقراط أو على الأقل حاموا حول هذه الفكرة ويؤخذ ذلك من قول زهير بن سلمه.

3- الأخلاق في العصر الإسلامي: جاء الإسلام متمثلا في الرسالة التي جابها "النبي محمد صلى الله عليه وسلم" والذي ركز على الأخلاق وتكميلها وما اشتملت عليه من آداب وتشريع فانتسعت مداركهم وتفتحت عقولهم على آفاق جديدة من العلم والمعرفة، وتتمثل معالم الإسلام في القرآن الكريم والسنة النبوية التي دعت إلى الفضائل والبعد عن الرذائل جاعلة سعادة الدنيا والآخرة جزءا من الالتزام بالفضائل أو الشقاء جزءا من ابتعاد عنها، يقول الله تعالى: ﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾¹، ويقول أيضا في محكم كتابه: ﴿ مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةً ۗ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴾²، وأخذ العرب يتدبرون هذه التعاليم وما تتضمنه من أخلاق عظيمة وقد لخصها صلى الله عليه وسلم في عبارة جامعة حيث قال " إنما بعث لأتمم مكارم الأخلاق ".³ وقد نقل الإسلام بتعاليمه اهتمام الناس من مجرد تأكيد الجانب المادي في الإنسان الذي يقوم على الأنانية البغيضة إلى تأكيد الجوانب الروحية والإنسانية التي تتمثل في الجوانب والإيثار والإخاء والعطف والرحمة... الخ، إذ يقول الرسول صلى الله عليه وسلم " مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم مثل الجسد الواحد إذا اشتكى

¹ سورة النحل، الآية 90، رواية ورش.

² سورة النحل، الآية 97، رواية ورش.

³ رواه الإمام مالك في الموطأ.

منه عضو تداعي له سائر الجسد بالسهر والحمى"¹، وبعد تطور الفكر الإسلامي ونشأت مدارس علم الكلام دار النقاش بين المعتزلة وأهل السنة حول مسألة تعتبر من المسائل الأخلاقية العامة وهي مسألة مدى قدرة العقل في التعرف على الخير والشر والحسن والقبح.

الأخلاق في العصر الحديث: سبق أن عرفنا أن طابع الأخلاق في العصور الوسطى كان دينيا صرفا وظل الحال على ذلك في أوروبا حتى جاء عصر النهضة في القرنين 15 و16، فانفصلت الفلسفة عن سلطان الكنيسة ورجالها وانفصل علم الأخلاق عن الدين واتجه الفلاسفة مرة ثانية إلى العقل يبحثون عن طريق غاية الإنسان من أعماله ويستوحون منه مبادئ السلوك، وفي ما يلي سنشير بإيجاز إلى الاتجاهات المختلفة في علم الأخلاق في العصر الحديث ونذكر منها²:

1- أخلاق ما بعد الطبيعة: من ممثلي هذا الاتجاه "ديكارت، وماليزانث، وسبينوزا" إذ يرى أصحاب هذا الاتجاه أن العقل مبدأ الخلقية وذلك لأن العقل هو الذي يبين لنا الطريق إلى الفضائل، ويوضح لنا الغاية التي يجب أن نعمل لأجلها و به يمكننا أن نعرف الخير من الشر... الخ.

2- أخلاق الواجب: مؤسس هذا الاتجاه هو الفيلسوف الألماني العظيم "إيمانويل كانت" الذي أقام الأخلاق على فكرة الواجب وحده، وعلى الإدارة التي تخضع له دون غيره، بعد إن كانت الأخلاق حتى عصره تقوم على أن الغرض الأسمى منها هو الوصول إلى الخير الأعلى الذي يشمل السعادة والفضيلة، على اختلاف في جعل احدهما سببا لآخر.

3- الأخلاق النفسية: هذا الاتجاه يريد أن يؤسس الأخلاق على أسس من علم النفس ما دامت النفس هي التي يطلب لها الأخلاق، وهذا الأساس الذي يتبناه أصحاب هذا

¹ رواه مسلم في كتابه البر والصلة والأدب.

² محمود، شياخوي، المرجع السابق، ص45-48.

الاتجاه هو الغريزة أو الميل أو العاطفة، وقد اختلف أصحاب هذا الاتجاه فيما بينهم نظرا لتنوع هذا الأساس واختلافه فرأينا "هوبز، وهلفيسوس، وبيتام، ومل" ممن عرفوا بمذهب المنفعة، ورأينا غيرهم ممن عرفوا بمذهب العاطفة، أو الحاسة أخلاقية، من أمثال "شاف تسبري، وها تشون وأدم سميث".

4- الأخلاق الحيوية: من ممثلي هذا الاتجاه "هرت سبنسر، ونيتشه" الألماني وأصحاب هذا المذهب يرون إقامة الأخلاق على أساس علم الحياة، وبذلك يمكن أن تصبح الأخلاق علما له منهجه وقوانينه العامة المستخلصة من الظواهر المختلفة المتعددة للحياة والأحياء، "فسبنسر" يذهب إلى القول بأنه من الممكن أن يستعان بقانون التطور وانتخاب الأصلح الذي وضعه "داروين" في تفسير كل شيء في الوجود، في تفسير العام الداخلي والنفسي والعالم الخارجي الاجتماعي، فأخذ هذا القانون وتوسع فيه، وجعله مبدأ يسير عليه في الأخلاق.

5- الأخلاق الاجتماعية: ظهر في القرن 19م-20م اتجاه يحاول بناء الأخلاق على علم الاجتماع حيث أراد فريق من الباحثين الاجتماعيين أن يتجهوا في الأخلاق إلى الواقع الثابت، فرفضوا ما ليس مسلما به من المبادئ المختلفة أيا كان مصدرها، وأرادوا أن يجعلوا للأخلاق مثلا أعلى مستمدا من الجماعة التي تعيش فيها، وليس مستمدا من الدين وحده أو من تفكير فلاسفة ما بعد الطبيعة، وقد كان أول من وجه الدراسات الأخلاقية من الناحية الاجتماعية هو "أوجست كونت" مؤسس الفلسفة الوضعية وعلم الاجتماع الحديث، وحذا حذوه فريق من الفلاسفة الفرنسيين من أمثال "دوركاييم، وليفي بريل".

المبحث الأول:مدخل مفاهيمي لأخلاقيات العمل¹.

المطلب الأول:مفهوم الأخلاق.

الأخلاق هي: نظام من القيم والقوانين تحدد ما هو صحيح وما هو خير، وهي معنية أساسا بما هو صحيح وما هو خير وما يجب أن يكون عليه السلوك، والأخلاق أيضا هي مجموعة من القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته ويحتكم إليها في تقييم سلوكه، وهذه القواعد والمبادئ مستمدة من تصور فلسفي شامل يرتكز إما على العقل أو على الدين أو عليهما معا.

وقد عرف "Garden" الأخلاق بأنها ما يؤمن به الفرد من القيم خلال القيام بسلوك معين في موقف معين، ويتفق معه في ذلك "Negros" الذي يرى في الأخلاق بأنها مجموعة من المبادئ المدونة، تأمر وتنهى عن سلوكيات معينة تحت ظروف معينة وهي انعكاسات القيم التي يتخذها الأفراد كمعايير تحكم سلوكياتهم.

وتعرف أيضا على أنها²: معايير للتصرف والسلوك التي نتوقع أن يتبعها الناس وتتعلق الأخلاق الشخصية بأفعال الفرد اليومية.

تعريف الأخلاقيات³: تشير "الأخلاقيات" بشكل عام إلى القيم والمعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ، والأخلاقيات هي:مجموعة الصفات السلوكية المشروعة التي يتسم بها الشخص المسلم(الموظف)، والتي لها تأثير واضح على السلوك العام والخاص، المحققة للخير، والمنعة للشر،

¹ رافدة، عمر الحريري و فاتن، عبد الحميد.قيادة التغيير والتنمية المهنية.عمان-الأردن:دار المناهج للنشر والتوزيع،2017، ص339.

² كمال، حوشين و أسية، رحيل.دور أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية.المجلة العلمية(المستقبل الاقتصادي)،العدد1، المجلد7، 2019،ص212-213.

³ طاهر، منصور الغالبي و صالح مهدي، محسن العامري. المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال-الأعمال والمجتمع.ط1.عمان-الأردن:دار وائل للنشر والتوزيع،2005،ص134.

المناصرة للحق، والمناهضة للباطل، الداعمة للعدل والإحسان، والرافضة للظلم والظغيان في المجتمع، ضمن قواعد ومعايير شرعية محددة، تحكم هذا السلوك.

تعريف أخلاقيات العمل¹: هي فعل كل ما هو صحيح بعد معرفته معرفة تامة دينيا ومجتمعيا، وعند التعارض بين المعرفتين يجب فعل ما أشار إليه الدين دون النظر إلى ما اعتاد عليه المجتمع من سلوك قد لا يتفق مع الشريعة السماوية.

أخلاقيات العمل حسب "van valock"²: ما هي إلا الدراسة والتحليل المنهجي للعمليات التي يتم من خلالها تطوير القرار الإداري بحيث يصبح هذا القرار خيارا أخلاقيا آخذا في الاعتبار ما هو صحيح وجيد للفرد وللمجموعات وللمنظمة. وأخلاقيات العمل³: هي عبارة عن أبعاد أوسع وأكثر وضوحا، الغرض منها هو منظومة من القيم الاجتماعية والذاتية تحكم التصرفات الفردية والمؤسسية في مختلف المواقف والظروف، وتحدد السلوكيات الجيدة والغير جيدة، وتنعكس في القوانين والتعليمات وقواعد السلوك والمعايير المهنية، "وأشار تشارلز وجاريت جونز في كتابهما الإدارة الإستراتيجية" إلى أن الغرض من الأخلاقيات في مجال العمل ليس فقط لتعلم الفرق بين الصواب والخطأ، ولكن لتسليح الأفراد بالأدوات اللازمة للتعامل مع تعقيد السلوك الأخلاقي، تلك الأدوات التي يمكن أن يستعملوها للتفكير والتعرف أثناء التطبيق لمقررات الإستراتيجية.

¹ احمد جابر، حسنين علي. أخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع- منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية. جامعة الدول العربية، القاهرة- جمهورية مصر العربية، 2011، ص 17.

² طاهر، محسن منصور الغالبي و صالح مهدي، محسن العامري، نفس المرجع، ص 135.

³ كمال، حوشين و آسية، رحيل، مرجع سابق، ص 213.

المطلب الثاني: أهمية أخلاقيات العمل: تتمثل أهمية الالتزام بأخلاقيات العمل في¹:

1- على مستوى المنظمة: يتجلى في كون أن اهتمام المنظمات بالالتزام بأخلاقيات العمل من شأنه أن يكسبها سمعة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية والذي ينعكس إيجابا على المنظمة ومرد وديتها وكذا نسبة أرباحها، كما يمكن للمنظمة من اكتساب ميزة تنافسية.

2- على مستوى الفرد: تتمثل فيما يلي:

- تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته.
- يحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة ويضبط سلوكه وتوجيهه.
- تمثل أحكاما معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات، وتحدد إذا كانت ايجابية ومرغوبة أو غير مرغوبة.
- تعمل على وقاية الفرد من الانحراف.
- تلعب دورا رئيسيا في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد.

3- على مستوى المجتمع:

- تحفظ للمجتمع تماسكه، وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة.
- تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات، وتقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية، ولا يستقيم المجتمع بدونها.
- يتحقق بها الانضباط للفرد والجماعة وتنظم العلاقات في ضوء الأخلاق المستمدة من الكتاب والسنة.
- توجه كل نشاط إنساني نحو الأهداف السامية،
- تلعب الأخلاق دورا بارزا في تحقيق التنمية للمجتمع.

¹ كمال، حوشين و آسية، رحيل، نفس المرجع، ص214.

- تؤدي دورا مهما في العلاقات الإنسانية بين أبناء المجتمع وتبعدهم عن العنف والصراعات.

المطلب الثالث: مبادئ أخلاقيات العمل.

تتميز أخلاقيات العمل بمبادئ تقوم عليها تجعل العامل يلتزم بها ويسير وفق نظامها ليصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات العمل نوجزها فيما يلي¹:

1- مبدأ الانضباط: بحيث أن الغياب يعد من أهم العوامل المؤثرة على الأداء السلبي للموظف ويمكن للموظف الوصول إلى أعلى درجات الانضباط من خلال جعل وظيفته من أهم أولوياته ومعرفة واجباته والخطة الزمنية لانجازها.

2- مبدأ التعاون: من خلال علاقات عمل جيدة تعتمد على فعالية إدارة تصادم الأدوار والحل الجماعي لمشكلات العمل.

3- مبدأ الاحترام: فلا يمكن أداء أي عمل مع الآخرين إذا لم يكن يدرك الموظف أو العامل سياسات احترامه لمن هم أعلى أو أقل منه في المستوى الوظيفي.

4- مبدأ المساواة: فالعدل يتحقق عندما يعامل كل فرد دون تمييز على أساس عرقه أو جنسه أو مكان إقامته... الخ كما يتضمن هذا المبدأ عدم المجاملة وتسريب المعلومات المهمة لأشخاص معينين.

5- مبدأ الشفافية والنزاهة: وتعني أن يتصف العاملين في الشركات بالعدل وأن يتحلون عند قيامهم بعملهم بالنزاهة والعفة والصدق في أدائهم لواجباتهم كما ينبغي من العاملين عدم وضع أنفسهم في مواقف تؤثر على حياتهم أو تجعلهم من العاملين الذين يقعون تحت تأثير الغير.

¹ حفصة، دريسي و خديجة، نوري. دور الرقابة الإدارية في إرساء أخلاقيات المهنة. مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع (غير منشورة). تخصص: تنظيم وعمل. أدرار، 2018-2019، ص 35-36.

أبعاد أخلاقيات العمل: لأخلاقيات الأعمال عدة أبعاد نذكر منها¹:

1- الاستقلالية والموضوعية: وتعني أن يكون العاملين في الشركات محايدين وبعيدين عن أي تأثيرات جانبية ويتمتعون باستقلال فكري في جميع ما يتعلق بأعمالهم، وألا يكون لهم أي مصالح وأن يتجنبوا أي علاقات قد تبدوا أنها تفقدهم موضوعيتهم واستقلالهم عند القيام بأعمالهم.

2- الأمانة والاستقلالية: وهي التجرد من الانحياز للمصلحة الشخصية وأن يكون العاملين في الشركات محل ثقة العميل ويحفظوا أسرارهم.

3- النزاهة والشفافية: وتعني أن يتصف العاملين في الشركات بالعدل وأن يتحلون عند قيامهم بعملهم بالنزاهة والعفة والصدق في أدائهم لواجباتهم، وأن يتجردوا من المصالح الشخصية كما ينبغي على العاملين ألا يضعوا أنفسهم في مواقف تؤثر على حيادهم أو تجعلهم يقعون تحت تأثير الغير.

¹ خضرة، حرفي. أثر أخلاقيات الأعمال في تفعيل نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية. (غير منشورة). تخصص: محاسبية وجنائية معمقة. عين التوتة، 2015-2016، ص8.

المبحث الثاني: أسباب تراجع أخلاق العمل وطرق تقويم الأخلاقيات المطلب الأول: أسباب تراجع أخلاق العمل:

مع يقيننا أن الشريعة الإسلامية كل لا يتجزأ وأنها منهج ونظام حياة، كما تقدم إلا أن القارئ للتاريخ يجد أن هناك من سلك سلوكا ينتافي وأخلاق العمل إما عمدا أو في غفلة من إيمانه ولم يلتزم التزاما كاملا بالمعاني الأخلاقية التي دعت إليها الشريعة الإسلامية، ولكنها لا تشكل ظاهرة وليست هي نادرة، فذلك أمر يستحق الوقوف عنده والكشف عن أسبابه فما هي تلك الأسباب يا ترى؟ لا شك أن حصر كل تلك الأسباب- في هذه العجالة أمر غير ممكن ولكن يمكن أن نجمل تلك الأسباب في الأمور التالية¹:

1- التلوث العقدي: نعني بالتلوث العقدي عدم الالتزام بالعقيدة الإسلامية الصحيحة، أو التخلي عن بعض مبادئها إن عمدا أو جهلا بسبب ما يطرأ من الانحراف بسبب الشبهات والشهوات ووساوس الشيطان وإغراءاته ونحو ذلك، ولا شك أن هذا التلوث العقدي يؤدي إلى تلوث الحياة إذ سلامتها تكمن في إتباع المنهج الأقوم الذي دعا إلى التمسك بمبادئ الأخلاق، ومنها أخلاق العمل ولا جدل أن كل مخالفة لأوامر الدين تعتبر مخالفة دينية وأخلاقية في الوقت نفسه.

2- التلوث الفكري: لقد بينت العقيدة الإسلامية علاقة الإنسان بالكون وبخالق الكون وبالغاية التي من أجلها خلق الإنسان، فهذا التصور الشامل لمعنى الكون والحياة يكون فكرا نظيفا خاليا من الملوثات الفكرية التي تخرج بالإنسان عن هدفه وغايته فيضر نفسه ويضر غيره، ونزيد هذا المعنى وضوحا فنقول: إن الله خلق الإنسان لعبادته بالمعنى الواسع للعبادة وجعله أفضل مخلوقاته وسخر له ما في السماوات وما في الأرض لينتفع به في حدود ما شرعه الله له، وصولا لتلك الغاية ويسر له السبل للوصول إليها وعليها فان المال ما هو إلا وسيلة لتحقيق تلك الغاية فليس المال وجمعة غاية في حد ذاته.

¹ بلال، خلف السكارنة أخلاقيات العمل، ط2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2011، ص43-45.

- **التلوث القيمي:** لا شك أن التلوث الفكري، والتلوث القيمي أحد أهم أسبابهما هو التلوث العقدي كما أن التلوث الفكري والقيمي يؤديان إلى التلوث العقدي فهي أمور متلازمة، ومن المعلوم أن القيم الأخلاقية التي جاءت بها الشريعة الإسلامية ثابتة لا تتغير ولا تتبدل ما دامت السماوات والأرض فالخير والشر، والحق والباطل ما يزال في مفهومه الأصيل منذ أنزل الله الكتب وأرسل الرسل، ولن يصبح الحق باطلاً والباطل حقاً ولن يغير الزمن في حركته وتطوره من ثبات القيم والأخلاق الإسلامية لأنها في مواجهة الفطرة التي لا تتغير.

المطلب الثاني: طرق تقويم الأخلاقيات:

طرق تقويم الأخلاق بعامة وأخلاق العمل بخاصة كثيرة جداً ويطول الكلام حول حصرها واستقصائها، ولكن سنشير إلى أهمها على النحو التالي¹:

1- تقوية معاني العقيدة الإسلامية: وترسيخها في الناشئة منذ نعومة أظافرهم داخل الأسرة قبل بلوغ سن الدراسة وذلك بتعليمهم الحلال والحرام، وما يجوز وما لا يجوز وتدريبهم على القيم الأخلاقية إذ معظمها يتم بواسطة الاكتساب، وكما قيل فإن التعليم في الصغر كالنقش في الحجر، وإذ الأمر كذلك فإن من الصعوبة بمكان أن تنفقت تلك القيم الأخلاقية، وبخاصة إذا علمنا أن أصل الأخلاق هو العقيدة، فمن نشأ على العقيدة الصحيحة لا يخشى عليه ولكن عليه بين الفينة والأخرى أن يتعاهد تلك الأخلاق ويزيل عنها ما قد يعلق بها من كدر.

2- علاج المشكلات الأخلاقية: من خلال التصدي للأفكار والنظريات الهادمة والملوثة للقيم الأخلاقية وبيان القيم الصحيحة ف لا بد من عملية تربية شاملة تستهدف إحلال قيم واتجاهات سلوكية ايجابية مثل: النزاهة، والكفاية، والفعالية محل القيم غير الأخلاقية.

¹ بلال، خلف السكارنة، المرجع السابق، ص 46.

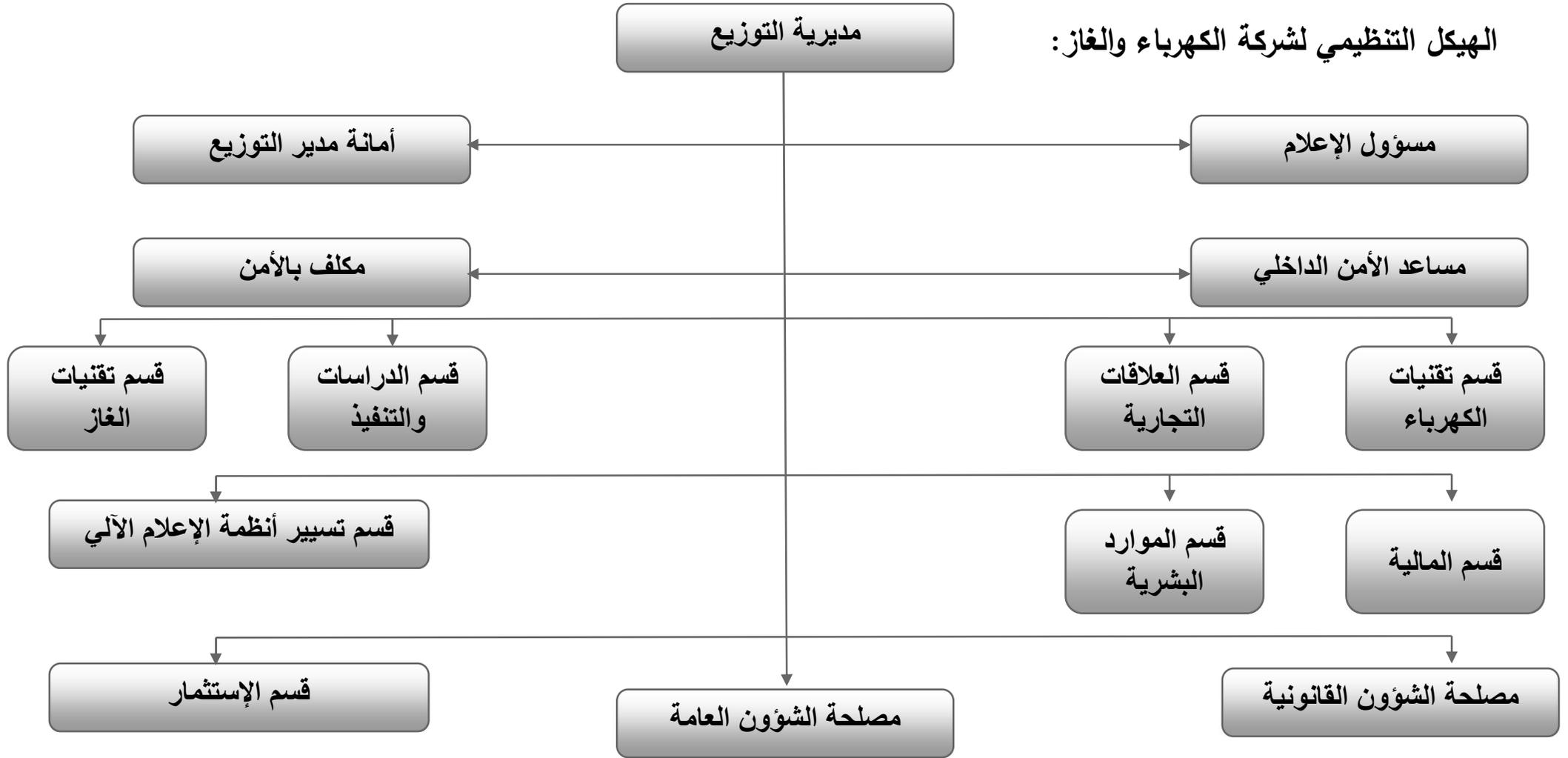
3-المحاسبة (العقوبة):مبدأ الثواب والعقاب مبدأ أصيل في الإسلام، فلا يكفي أن نقول للمحسن أحسنت وللمسيء أسأت فقط فكما يكافئ المحسن لا بد أن يعاقب المسيء بحسب أحكام الشريعة فالعقوبة في الشريعة نوعان:حدود، وتعزيزات.

خلاصة الفصل:

نستخلص من خلال ما سبق ذكره في هذا الفصل أن موضوع أخلاقيات العمل أصبح من المواضيع الضرورية والمفروضة على المؤسسات الالتزام بها ويقواعدها. فهي تعتبر كأساس وإستراتيجية ناجحة لعمل المؤسسات وبلوغها لأهدافها المرجوة إن سارت على دريها كما ينبغي.

الفصل الرابع

الإطار الميداني للدراسة



المصدر: أرشيف مديرية توزيع الكهرباء والغاز

أولاً: التعريف بالمؤسسة:

نبذة تاريخية عن المؤسسة¹: تعد مديرية التوزيع بأدرار أحد ممثلي شركة سونلغاز على المستويين المحلي والوطني حيث تعمل تحت وصاية الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز، والكائن مقرها بولاية الجزائر تحت شعار (SADEG) وذلك منذ توحيد شركات التوزيع في أبريل 2017.

تعتبر مديرية التوزيع بأدرار أحد أهم المديريات التابعة للمديرية الجهوية للتوزيع بوهران، تأسست سنة (2005) بعد أن كانت مجرد مركز تابع لمنطقة التوزيع ببشار، وذلك لاتساع حجم زبائنها وزيادة احتياجاتها.

الموقع الجغرافي: تقع مديرية التوزيع جنوب غرب ولاية أدرار يحدها من الشمال حي 68 مسكن ومن الجنوب حي 100 مسكن العربي بن مهدي، أما من الشرق فيحدها سوق بودة للخضر والفواكه ومن الغرب ثانوية خالد بن الوليد.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة: تعتبر مديرية التوزيع للكهرباء والغاز مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري، ومن أهم الأهداف التي أنشأت من أجلها هي خدمة الزبون، حيث تنقسم إلى عدة مصالح لها علاقة مباشرة معهم، منها تجارية ومنها صيانة ومنها مصالح خاصة بمنشآت تسهر على خدمة هذا الزبون كما تنقسم إلى مصالح إدارية تعمل على حسن سير المصالح سالفه الذكر من أجل القيام بالواجب على أحسن وجه ممكن.

الفرع الأول: مدير التوزيع: ومن مهامه:

-إمضاء الشيكات.

-عقد الاجتماعات.

-التنسيق مع الشركاء الاجتماعيين (النقابة، لجنة المشاركة).

¹ من ملفات الشركة

-اتخاذ القرارات التسييرية، وهو المسؤول الأول أمام المستويات العليا.
يعتبر مدير التوزيع صاحب السلطة الأول في المديرية ومنه تنطلق جميع أنواع الصلاحيات لباقي الأقسام، حيث يندرج تحت مدير التوزيع أمانته الخاصة ومسؤول الإعلام والاتصال ثم مساعد الأمن الداخلي ومسؤول الأمن والحماية، مع العلم بان مدير التوزيع لا يستطيع أن يتتبع جميع أمور الإدارة بنفسه لهذا يفوض الصلاحيات لرؤساء الأقسام بحيث تكون الصلاحيات مخولة لكل رئيس قسم على قسمه فقط وباقي المصالح التابعة لقسمه، وعند غياب مدير التوزيع إما في مهمته أو في عطلة يفوض سلطته باقتراح منه وبالترتيب على حسب الاختصاص، إلى رئيس قسم تقنيات الكهرباء بصفته الأقرب حيث ان هذه الأخيرة يشرف على أهم منتج في المديرية وهو الكهرباء، ثم رئيس قسم العلاقات التجارية بصفته المسؤول على مداخل المؤسسة وهو سبب بقائها في السوق، ثم رئيس قسم الدراسات وتنفيذ الأشغال ثم رئيس قسم تقنيات الغاز ثم رئيس قسم أنظمة الإعلام الآلي ثم رئيس قسم المحاسبة والمالية ثم رئيس قسم الموارد البشرية، هكذا هو الترتيب بالنسبة لثقافة الشركة ويبقى المدير هو المسؤول الأول عن من يخلفه بحيث يكون التفويض كتابي.

قسم تقنيات الكهرباء : وتندرج تحته ثلاثة مصالح وهي: مصلحة استغلال الكهرباء ومصلحة قنوات التحكم عن بعد ثم مصلحة الصيانة وأربع مقاطعات للكهرباء وتتمثل مهام رئيسه الأساسية في:

-مراقبة عمليات صيانة الشبكات الكهربائية عن طريق المراقبة الدورية وأخذ القياسات واستعمال برامج الإعلام الآلي.

-السهر على عملية تصليح الأعطاب التي تتعرض لها الشركة.

-الحفاظ على أمن وسلامة الأشخاص والشبكات.

في كثير من الأحيان تلزم المهام رئيس القسم بالذهاب إلى الاجتماعات والوقوف في عديد المرات على أعمال الصيانة مما يترتب عليها ترك منصبه حيث يفوض صلاحياته إلى رؤساء المصالح بالترتيب مما لاشك فيه أن عملية التفويض تمر بالترتيب نظرا لأهمية كل مصلحة بالنسبة للقسم، وعلى هذا تعهد الصلاحيات مباشرة إلى رئيس مصلحة استغلال الكهرباء ثم رئيس مصلحة قنوات التحكم عن بعد ثم رئيس مصلحة الصيانة ثم رئيس مقاطعة الكهرباء التابع لإقليم الاختصاص.

قسم العلاقات التجارية: ويعتبر ذا أهمية بالغة كونه يمثل همزة وصل بين المديرية والزبون حيث يضم هذا القسم في ثناياه ثلاث مصالح وخمس وكالات تجارية وتتمثل مهام رئيسه في:

- مراقبة عملية إرسال الفواتير ومتابعة تحصيلها.
- التأكد والحرص على توصيل أو ربط الكهرباء والغاز للزبائن.
- الحرص الشديد على متابعة تحصيل ديون الشركة في أقرب وقت ممكن.
- النظر والرد على شكاوي واحتجاجات الزبائن.

تعتبر هذه المهام كثيرة جدا بالنسبة لشخص واحد ولهذا يعهد رئيس القسم بتفويض بعض الصلاحيات لمساعديه على حسب اختصاص كل مصلحة من المصالح الثلاثة بالإضافة إلى الوكالات التجارية الخمسة، حيث يفوض رئيس القسم بجزء من صلاحياته عند غيابه بأي سبب من الأسباب إلى رئيس مصلحة تقني تجاري، ثم رئيس مصلحة التحصيل ثم رئيس مصلحة الزبائن.

قسم تقنيات الغاز: في السابق لم يكن هناك قسم للغاز وهذا بسبب عدم وجود غاز المدينة، ومع التطور الحاصل في الدولة ظهر غاز المدينة أين عملت المديرية لاستحداث قسم خاص لتقنيات الغاز واستحداث قطاع الاستغلال من أجل السهر على تزويد كل زبون بالغاز دون استثناء مع الحرص على سلامة الأشخاص والمعدات.

يضم قسم تقنيات الغاز مصلحتين واحدة لاستغلال الغاز والثانية للصيانة وأربع مقاطعات، حيث أن مهام رئيس قسم تقنيات الغاز تتشابه مع مهام رئيس تقنيات الكهرباء ولكن المهام مخصصة للغاز فقط، وبخصوص عملية تفويض السلطة فإنه في حالة غياب رئيس القسم لأي سبب من الأسباب فإنه يعهد بالصلاحيات إلى رئيس مصلحة الاستغلال ثم رئيس مصلحة الصيانة بالترتيب ثم رئيس مقاطعة الكهرباء.

قسم الدراسات وتنفيذ الأشغال: يعتبر هذا القسم مهم جدا في المديرية وأهميته تظهر عند الرغبة في تزويد أي زبون بالكهرباء أو الغاز، فلا يمكن للأقسام السالفة الذكر القيام بعملية البناء أو استحداث شبكة للكهرباء أو الغاز فقسم الدراسات وتنفيذ الأشغال يقوم بهذه المهمة وتجسيد المشاريع على أرض الواقع أما الأقسام السالفة الذكر تقوم بعملية التزويد فقط أما بالكهرباء أو الغاز وتتبع الإعطاب والقيام بالصيانة في الوقت المحدد، وتعتبر عملية مراقبة تنفيذ الأشغال بالوجه الصحيح من أهم مهام رئيس هذا القسم.

قسم أنظمة الأعلام الآلي: يعتبر هذا القسم الحجر الأساس فكل العمليات التي تقوم بها حواسيب مديرية مرتبطة بهذا القسم، حيث يتحكم بها في شكل شبكة ولا يمكن لأي عون أن يغير من إعدادات الجهاز إلا بموافقة من طرف القسم وذلك من أجل سلامة الأجهزة وسلامة أنظمة المديرية التي تعتبر عصب الإدارة، ومن أهم مهام رئيسه: -تتبع الشبكة وحمايتها من الإعطاب.

-التواصل مع رؤساء الأقسام.

-ضمان صيانة الأجهزة (أجهزة الإعلام الآلي، طابعات، شبكات...) وغيرها بحسب المواقف.

قسم المالية والمحاسبة: وظائف هذا القسم متعددة مثله مثل أي قسم للمالية والمحاسبة في أي مديرية، يضم هذا القسم في طياته ثلاثة مصالح وهي: "مصلحة الاستغلال المحاسبي ومصلحة المالية ومصلحة الميزانية"، يعتبر رئيس مصلحة المالية

المفوض آليا للسلطة وفي حالة غياب رئيس القسم وهذا كما قلنا بأن الترتيب في تفويض السلطة يكون على حسب مصلحة القسم.

قسم الموارد البشرية: إن قسم الموارد البشرية مسؤول بالدرجة الأولى عن أهم الأمور التي تبقى المورد البشري على رأس العمل وهو الأجر، حيث يضم مصلحتين وهما "مصلحة الإدارة ومصلحة المسار الوظيفي والتكوين"، حيث تهتم مصلحة الإدارة بالأجر وكل ما له علاقة بالأجر والمكافآت وغير ذلك ثم مصلحة المسار الوظيفي والتكوين وتهتم بالمسار الوظيفي للعمال من ترقيات وتكوين، يفوض رئيس القسم صلاحياته مباشرة إلى رئيس مصلحة الإدارة ثم رئيس مصلحة المسار الوظيفي والتكوين على الترتيب.

مصلحة الشؤون العامة: تعتبر مصلحة الشؤون العامة المسؤولة عن عتاد الإدارة من أجهزة تبريد والعتاد الاستهلاكي كالأقلام وقطاع الغيار للطابعات والنظافة كما أنها المسؤولة عن حظيرة السيارات وغيرها من الأمور اليومية لسير المرافق، حيث أن عملية تفويض السلطة هنا تمر مباشرة من رئيس المصلحة إلى الإطار المباشر التابع لرئيس المصلحة.

مصلحة الاستثمار والصفقات: تتخصص هذه المصلحة في دراسة السوق وملاحظة الاحتياج من المشاريع، بحيث تعد لهذه الحالة نوع المشروع والشروط الواجب توفرها حول مكان إقامة هذا الأخير وكذا مراعاة الشروط الواجب توفرها في الشركة التي تأخذ المناقصة، وذلك بإعداد دفتر للشروط يباع على مستوى المديرية يتضمن جميع البنود التي يجب احترامها من كلا الطرفين، على رأس هذه المصلحة رئيس مصلحة الاستثمار والصفقات يتبع إداريا لمدير التوزيع وتتم عملية تفويض السلطة في هذه المصلحة من رئيسها إلى الإطار صاحب أعلى رتبة إدارية تابع لنفس المصلحة.

-المجال الزمني للدراسة:للمؤسسة وتقديم طلب القيام بالدراسة الميدانية عليها وانتظار الموافقة عليه من طرف القائمين عليها، في حين كان رجوعنا إليها يوم الأحد 21 فيفري 2021 وهو اليوم الذي تم فيه القبول والإمضاء على طلبنا، وقد حددوا لنا تاريخ الزيارة الاستطلاعية على المؤسسة لمدة 7أيام كأقصى حد، مما أتاح لنا فرصة التعرف أكثر على مسار عمل المؤسسة وتشكيل مجموعة من الأسئلة التي تم طرحها في استمارة البحث فيما بعد.

3-المجال البشري للدراسة:أجريت هذه الدراسة في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز (مديرية التوزيع-أدرار)، والتي تضم 126 عامل موزعين على أقسام وكان التركيز فيها أكثر على قسم الموارد البشرية حيث قمنا فيه بإجراء التريص الميداني الخاص بموضوع بمذكرتنا.

4-المنهج المستخدم في الدراسة:من المعروف أنه من الضروري عي أي بحث من البحوث العلمية أن تعتمد على منهج من المناهج العلمية المعروفة، واعتباره كمرجعية مساعدة له على الوصول إلى نتائج الدراسة واختبارها، فبذلك نكون قد اعتمدنا في دراستنا هذه على " المنهج الوصفي" باعتباره مناسباً لها في وصف جوانبها المختلفة وجمع البيانات اللازمة عنها.

"والمنهج الوصفي"، أصبح شائعاً ومعروفاً في العلوم الاجتماعية، حيث يعرف "مان ويتني" المنهج الوصفي في كتابه عناصر البحث على أنه:منهج يهدف إلى دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة، أو موقف، أو مجموعة من الناس، أو مجموعة من الأحداث، أو مجموعة من الأوضاع، وذلك بهدف

الحصول على معلومات كافية ودقيقة عنها، دون الدخول في أسبابها، أو التحكم فيها¹.

¹ عمار الطيب، كشرود.البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية.ط1.عمان-الأردن:دار المناهج للنشر والتوزيع،2007،ص227.

وبما أن موضوع دراستنا يتمحور على "بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل"، فإننا سنحاول وصف كيفية تأثير بيئة العمل على أخلاقيات العمل من خلال جمع المعلومات والبيانات الضرورية عنه.

5-الأداة المستخدمة في الدراسة: عادة ما تستخدم في أي دراسة من الدراسات وسيلة أو وسائل لجمع المعلومات والبيانات الضرورية حول الظاهرة المدروسة ولجعلها أكثر مصداقية، واعتمدنا نحن في دراستنا هذه على أداة الاستبيان حيث تعرف على أنها: **الاستبيان:** هو وسيلة من وسائل جمع البيانات، وتعتمد أساساً على استمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة ترسل بواسطة البريد، أو تسلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة فيه وإعادته ثانية، ويتم ذلك بدون مساعدة الباحث للأفراد سواء في فهم الأسئلة أو تسجيل الإجابات عنها¹.

ملاحظة: تم طرح أسئلة الاستمارة الخاصة بنا هذه على حسب مقياس "لكرت الخماسي" ، والذي يتيح للمجيب فرصة الإشارة إلى درجة الموافقة أو عدم الموافقة على عبارات معينة ويحتوي على المفردات التالية: (موافق بشدة، موافق ، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

عينة الدراسة: بما أن مجتمع الدراسة الذي اعتمدنا عليه في دراستنا يتكون من 126 مفردة(عامل)، فإننا اخترنا منه عينة قصديه بلغ عددها 60 مفردة(عامل) كنسبة تمثيلية عن المجتمع الأصلي ككل لأن هاته المفردات هي التي تخدم مجتمع الدراسة وبشكل مباشر، في حين استثنينا على بعض الفئات من مفردات العينة والتي لا تخدم لنا مجتمع الدراسة بشكل مباشر من بينهم(العمال المهنيين، وأعاون الأمن) وتكراراتهم تضاف للعمال المهرة والعمال التنفيذيين،

¹ عبد الله، محمد الشريف. مناهج البحث العلمي - دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية. المعمورة-

الإسكندرية: مؤسسة الثقافة الجامعية، ص123.

"وقد تم تفريغ البيانات ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).v18.

ثانياً: عرض و تحليل البيانات الميدانية واستعراض النتائج:

جدول رقم (1): يوضح توزيع مفردات العينة حسب الجنس

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية%
ذكر	44	%80.0
أنثى	11	%20.0
مجموع	55	%100.0

المصدر: من مخرجات برنامج (spss).v18 اعتماداً على إجابات أفراد العينة من خلال الجدول رقم(1) والمتمثل في جنس المبحوثين نلاحظ أن أكبر نسبة في المؤسسة من العمال تحتلها فئة الذكور بنسبة 80%، وتليها فئة الإناث بنسبة 20%، وهذا راجع:

إلى كون أن المجتمع الأدراري في السابق كان مجتمعاً محافظاً، حيث كانت

تحليل الجداول:

إلى كون أن المجتمع الأدراري في السابق كان مجتمعاً محافظاً، حيث كانت فرص العمل متاحة للرجال أكثر من النساء في تلك الفترة لهذا هيمنت فئة الذكور بنسبة كبيرة على المؤسسة .

جدول رقم (2): يوضح توزيع مفردات العينة حسب السن

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية%
من [30-25]	5	9.1%
من [35-30]	7	12.7%
من [40-35]	20	36.4%
من [45-40]	12	21.8%
من [50-45]	5	9.1%
من [50 سنة فما فوق]	6	10.9%
مجموع	55	100.0%

المصدر: من مخرجات برنامج (spss) v18 اعتمادا على إجابات أفراد العينة من خلال الجدول رقم (2) والمتمثل في سن المبحوثين نلاحظ أن أكبر فئة عمرية هي من (40-35) بنسبة 36,4%، تليها الفئة العمرية من (45-40) بنسبة 21,8%، في حين نجد بعدها الفئة العمرية من (35-30) بنسبة 12,7%، لتأتي بعدها الفئة العمرية من 50 سنة فما فوق بنسبة 10,9%، تليها الفئتين العمريتين من (30-25) و(50-45) بنسب متقاربة تساوي 9,1%، وهذا راجع إلى:

أن المؤسسة تحتاج إلى عمال شباب بنسبة عالية أكثر منها كهول أو شيوخ قادرين على الخروج إلى الميدان ومالكين لقوى مناسبة وطبيعة العمل حيث أن المؤسسة وظفت عمال شباب جدد في الآونة الأخيرة.

جدول رقم (3): يوضح توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية%	التكرارات	العبارات
5.5%	3	متوسط
32.7%	18	ثانوي
54.5%	30	جامعي
7.3%	4	دراسات عليا
100.0%	55	مجموع

المصدر: من مخرجات برنامج (spss) 18. اعتمادا على إجابات أفراد العينة من خلال الجدول رقم (3) والمتمثل في المستوى التعليمي نلاحظ أن مستوى التعليم الجامعي يحتوي على أكبر نسبة من العاملين بالمؤسسة بنسبة تقدر بـ 54,5%، في حين أن مستوى التعليم الثانوي يأتي ثانيا بنسبة تقدر بـ 32,7%، ويليهما المستوى التعليمي الخاص بالدراسات العليا بنسبة 7,3%، وأخيرا مستوى التعليم المتوسط بنسبة 5.5%، ويرجع هذا كله إلى:

حاجة المؤسسة بوفرة إلى عمال شباب وجامعيين ذوي تخصصات علمية دقيقة، كتخصص إلكترونيك، والالكتروتقني، والالكترومناجمنت... الخ، وكذلك عمال شباب بمستوى تعليم ثانوي أو أنهم تلقوا تكويننا في التخصصات المشابهة للتخصصات التي تحتاجها المؤسسة كتخصص كهرباء معمارية... الخ.

جدول رقم (4): يوضح توزيع مفردات العينة حسب الحالة العائلية

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية%
أعزب(ة)	7	12.7%
متزوج(ة)	47	85.5%
أرمل(ة)	1	1.8%
مجموع	55	100.0%

المصدر: من مخرجات برنامج (spss). v18 اعتمادا على إجابات أفراد العينة من خلال الجدول رقم (4) والمتمثل في الحالة العائلية نلاحظ أن أكبر فئة تحتلها فئة المتزوجين بنسبة 85,5%، تليها فئة العزاب بنسبة 12,7%، ويعدّها فئة الأرامل بنسبة 1,8%، وهذا عائد إلى:

رغبة العمال المتزوجين بشدة في اعتلاء مناصب عمل مناسبة وقادرة على تلبية الاحتياجات الضرورية لأفراد الأسرة علما أن المؤسسة تشهد استقرار للعمال .

جدول رقم (5): يوضح توزيع مفردات العينة حسب الفئة الوظيفية

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية%
عامل مهني	5	9.1%
إطار	23	41.8%
إطار سامي	14	25.5%
عامل مهرة	5	9.1%
عامل تنفيذي	6	10.9%
عون أمن	2	3.6%
مجموع	55	100.0%

المصدر: من مخرجات برنامج (spss). v18 اعتمادا على إجابات أفراد العينة

من خلال الجدول رقم (5) والمتمثل في الفئة الوظيفية نلاحظ أن أكبر قيمة تعود لفئة الإطارات بنسبة تقدر بـ 41,8%، وثاني نسبة هي لفئة الإطارات السامية بنسبة 25,5%، وهذا راجع إلى:

كون المؤسسة تحتاج بكمية كبيرة لفئة الإطارات رؤساء المصالح و إطارات رؤساء تقنية، والتي تتناسب بدورها مع طبيعة الأعمال المنجزة بالمؤسسة وهذا راجع، لكون المؤسسة خدماتية وليست مؤسسة إنتاجية ففيها الجانب الإداري أكثر من الجانب التنفيذي والمهني.

جدول رقم (6): يوضح توزيع مفردات العينة حسب مدة العمل في الوظيفة

النسبة المئوية%	التكرارات	العبارات
12.7%	7	أقل من 5 سنوات
34.5%	19	من 6 سنوات الى 10 سنوات
52.7%	29	من 11 سنة فما فوق
100.0%	55	مجموع

المصدر: من مخرجات برنامج (spss) v18 اعتمادا على اجابات أفراد العينة

من خلال الجدول رقم (6) والمتمثل في مدة العمل في الوظيفة نلاحظ أن أكبر مدة عمل هي من 11 سنة فما فوق بنسبة 52,7%، تليها مدة العمل من 6 الى 10 سنوات بنسبة 34,5%، ونجد في الأخير مدة العمل الأقل من 5 سنوات بنسبة 12,7%، وهذا بسبب:

أن المؤسسة لها جانب تنظيمي من حيث طريقة التوظيف التي تتبعها، وكذلك نوعية الحوافز التي تمنحها والترقية فكل هاته الخصائص موجودة بها وبالتالي المحافظة على استقرار العمال بها.

جدول رقم (7): يوضح توزيع أفراد العينة حسب عقد العمل

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية%
دائم	54	98.2%
مؤقت	1	1.8%
مجموع	55	100.0%

المصدر: من مخرجات برنامج (spss).v18 اعتمادا على إجابات أفراد العينة

من خلال الجدول رقم (7) والمتمثل في عقد العمل نلاحظ أن أغلب العمال بالمؤسسة هم عمال دائمون بنسبة 98,2%، وتأتي بعدها فئة العمال المؤقتين بنسبة 1,8%، ويرجح ذلك إلى:

حاجة المؤسسة بشكل كبير إلى عمال دائمون ذوي مهارات عالية ودقة وسرعة في العمل واحترافية كبيرة أكثر من عمال مؤقتين أقل ما يقال عنهم أنهم محدودو الكفاءات والخبرات.

جدول رقم (8): يوضح تأثير بيئة العمل الداخلية على أخلاقيات العمل

المتغير	العينة	قيمة ر المحسوبة	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
بيئة العمل الداخلية	55%	0,65	0,00	دال عند 0,01
أخلاقيات العمل	55%	0,65	0,00	دال عند 0,01

المصدر: من مخرجات برنامج (spss).v18 اعتمادا على إجابات أفراد العينة

من خلال الجدول رقم (8) والمتمثل في تأثير بيئة العمل الداخلية على أخلاقيات العمل، نلاحظ أنه: بما أن الدلالة الإحصائية والتي بلغت (0,00) أصغر من المستوى

الدلالة والتي بلغت (0,01) فان هناك ارتباط ضعيف بين بيئة العمل الداخلية وأخلاقيات العمل، حيث بلغت قيمة "ر المحسوبة" (0,65).

جدول رقم (9): يوضح تأثير بيئة العمل الخارجية على أخلاقيات العمل

المتغير	العينة	قيمة ر المحسوبة	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
بيئة العمل الخارجية	55%	0,29	0,03	دال عند 0,05
أخلاقيات العمل	55%	0,29	0,03	دال عند 0,05

المصدر: من مخرجات برنامج (spss) v18 اعتمادا على إجابات أفراد العينة.

من خلال الجدول رقم (9) والمتمثل في تأثير بيئة العمل الخارجية على أخلاقيات العمل، نلاحظ أنه: بما أن الدلالة الإحصائية والتي بلغت (0,03) قريبة من مستوى الدلالة والتي بلغت (0,05) فان هناك ارتباط متوسط بين بيئة العمل الخارجية وأخلاقيات العمل، حيث بلغت قيمة "ر المحسوبة" (0,29).

نتائج الدراسات:

- من خلال تحليلنا للجداول السابقة نلاحظ أن دراستنا هذه أثبتت لنا أن مجتمع الدراسة يتميز بطابع ذكوري أكثر منه نسائي، حيث بلغت نسبت الذكور 80%، في حين بلغت نسبة الإناث 20%، وهذا يتمثل في الجدول رقم(1).
- كما يغلب على مجتمع البحث أيضا الفئات الشابة حيث بلغت أكبر نسبة 36,4% للفئة العمرية (35-40)، وهذا من خلال الجدول رقم(2).
- كما نجد أن معظم العمال بالمؤسسة هم عمال من مستوى تعليمي جامعي حيث بلغت أكبر نسبة عندهم 54,5%، وهذا من خلال الجدول رقم(3).
- ونجد أن مجتمع الدراسة يحتوي على أكبر فئة من العمال المتزوجين والتي بلغت نسبتها 85,5%، وهذا من خلال الجدول رقم(4).
- وتبين لنا أن أكبر فئة من العمال بالمؤسسة هي الفئة الوظيفية من صنف الإطارات حيث تمثلت نسبتها في 41,8%، وهذا من خلال الجدول رقم(5).
- ونرى أن مدة العمل في الوظيفة والتي احتلت أولى المراتب هي المدة من 11 سنة فما فوق بنسبة 52,7%، وهذا من خلال الجدول رقم (6).
- وأخيرا وليس آخرا تبين لنا من خلال مجتمع الدراسة أن معظم العمال بالمؤسسة هم عمال يملكون عقود دائمة حيث وصلت نسبتهم إلى 98,2%، وهذا من خلال الجدول رقم(7).
- ونلاحظ أيضا من خلال تحليلاتنا للجداول أن بيئة العمل الداخلية ترتبط بأخلاقيات العمل ولكن بنسبة ضعيفة وهذا من خلال الجدول رقم(8).
- وتوصلنا أيضا أن بيئة العمل الخارجية ترتبط بأخلاقيات العمل وبنسبة متوسطة وهذا من خلال الجدول رقم(9).

التعليق على الفرضيات:**الفرضية الأولى: بيئة العمل الداخلية تأثير على أخلاقيات العمل**

اتضح لنا من خلال تحليلاتنا للجداول ولمحاور بيئة العمل الداخلية وتأثيرها على أخلاقيات العمل أن إجابات أفراد العينة على درجة الموافقة كانت ضعيفة إلى حد ما، حيث نرى بأن بيئة العمل الداخلية كانت مناسبة لهم أو جيدة وهذا ما يظهر من خلال النظم واللوائح المستعملة بالمؤسسة والتي كانت ترشد العمال وتوجههم على النحو المطلوب، والحوافز الممنوحة لهم في المؤسسة من أجل زيادة إنتاجيتهم للمؤسسة هذا من جهة ومن جهة أخرى، فإن المؤسسة راحت تشجع العمال على الإبداع والابتكار وتنظم لهم دورات تكوينية تساهم في تطوير أدائهم، وتراعي لهم كذلك الجوانب الفيزيائية الداخلية للعمل في المؤسسة من بينها (التهوية، الحرارة، الإضاءة، التشويش، الضوضاء، النظافة والأثاث المستعمل) وهذا ما قد يساهم في تقوية أخلاقيات العمل في العامل حسب رأينا.

الفرضية الثانية: لبيئة العمل الخارجية تأثير على أخلاقيات العمل

اتضح لنا أيضا من خلال تحليلاتنا للجداول ولمحاور بيئة العمل الخارجية و تأثيرها على أخلاقيات العمل أن إجابات أفراد العينة على درجة الموافقة كانت متوسطة نوعا ما، وهذا ما يبدو جليا وواضحا من خلال مزاوله العمال لأعمال أخرى قبل التحاقهم بمناصبهم الحالية و سعي المؤسسة الدائم للحفاظ على أمن وسلامة العامل بداخلها أثناء العمل ، وتأثرها كذلك بالسياسات الاقتصادية الخارجية، ودفعها بالكثير من العمال إلى ضرورة مزاوله الأعمال التي تتطلبها المؤسسة سعيا خلف تلبية الحاجيات الأساسية والضرورية لأفراد الأسرة الصغيرة كانت أو الكبيرة، وهذا ما قد يساهم في تقوية أخلاقيات العمل في العامل حسب رأينا.

الاستنتاج العام:

من خلال دراساتنا السابقة حول الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز (مديرية التوزيع بأدرار)، ومن تحليلاتنا للبيانات والنتائج المتوصل إليها من أجل معرفة مدى تأثير بيئة العمل على أخلاقيات العمل توصلنا إلى الحكم على: الفرضيتين القائلتين بأنه الفرضية الأولى: (لبيئة العمل الداخلية تأثير على أخلاقيات العمل) والفرضية الثانية: (لبيئة العمل الخارجية تأثير على أخلاقيات العمل) قد تحققت وهذا ما أوصلتنا إليه نتائج إجابات أفراد العينة.

خاتمة

خاتمة:

وفي ختام بحثنا وتحليلاتنا ودراستنا حول بيئة العمل وتأثيرها على أخلاقيات العمل، تبين لنا أن لبيئة العمل أهمية كبيرة في حياة العامل، حيث تساعده البيئة السليمة والمثالية على أداء أعماله بكل شفافية وتميز ووضوح وتبعث فيه روح الإبداع والتميز والابتكار في العمل فالمؤسسة لا يمكن أن تستمر بغياب العامل، والعامل لا يمكن أن يعمل بمعزل عن وجود مؤسسة تكفل له حقوقه وتوضح له واجباته، في ضوء وجود نظام أخلاقي راقى وفعال يحسس العامل بضرورة العمل ويمكنه من ضبط سلوكه وتصرفاته وضبط مواعيد عمله في العمل.

التوصيات والاقتراحات:

- لابد من مراعاة بيئة العمل دائماً لضمان استقرار العامل بها والحد من دورانه في العمل.
- يجب على كافة المؤسسات وضع نظام رقابي صارم وعادل يطبق على الجميع دون استثناء.
- إعادة النظر في أخلاقيات العمل وإدراجها كمطلب أساسي من مطالب البحث عن العمال ودمجهم بالمؤسسة.
- النظر في أخلاقيات العمل على أنه نموذج يساهم في محاربة الفساد الإداري في المؤسسة ويحد من وجوده وتفشيهِ ثانية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1-القرءان الكريم: برواية ورش

رواه الإمام مالك في الموطأ- رواه مسلم في كتابه البر والصلة والأدب.

2-الكتب:

1-أحمد جابر، حسنين علي. أخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع. منشورات المنظمة

العربية للتنمية الإدارية. جامعة الدول العربية، القاهرة: جمهورية مصر العربية، 2011.

2-بلال، خلف السكارنه. أخلاقيات العمل. ط2، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع

والطباعة، 2011.

3- زيد، منير عبوي. مدخل إلى الإدارة العامة-بين النظرية والتطبيق. ط1، عمان-

الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2017.

4-حمدي، فؤاد علي. التنظيم والإدارة الحديثة الأصول العلمية والعملية. بيروت: دار

النهضة العربية للطباعة والنشر، 1981.

5-محمود سلمان، العميان. السلوك التنظيمي لمنظمات الاعمال. ط3. عمان: دار وائل

للنشر والتوزيع، 2005.

6-هيثم، العاني. الإدارة بالحوافز التحفيز والمكافئات. ط1. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية

للنشر والتوزيع، 2007.

7-طاهر محسن، منصور الغالبي و صالح، مهدي محسن الغالبي. المسؤولية الاجتماعية

وأخلاقيات الاعمال-الاعمال والمجتمع. ط1. عمان-الاردن: دار وائل للنشر

والتوزيع، 2005.

8-عبد الله، محمد الشريف. مناهج البحث العلمي-دليل الطالب في كتابة الأبحاث

والرسائل العلمية. المعمورة-الإسكندرية: مؤسسة الثقافة الجامعية.

- 9- عبد المجيد، أونيس وسامية، بن طالب و صليحة، شامي مدخل لضغوط العمل المناخ التنظيمي وأداء العاملين. دار اليازوري.
- 10- عبد العزيز، صالح بن حبتور. الإدارة الإستراتيجية-إدارة جديدة في عالم متغير. ط2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007.
- 11- عمار الطيب، كشرود. البحث العملي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية. ط1. عمان-الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2007.
- 12- عمار، بوحوش. نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين. ط1. دار الغرب الاسلامي: بيروت-لبنان، 2006.
- 13- صبحي، جبر العتيبي. تطور الفكر والأساليب في الإدارة. ط1. عمان: دار الحامد للنشر والنشر، 2005.
- 14- رافده، عمر الحريري و فاتن، عبد الحميد. قيادة التغيير والتنمية المهنية. عمان-الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2017.
- 15- خليل محمد حسن، الشماع و خضير كاظم، حمود. نظرية المنظمة. ط3. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2007.
- المذكرات:**

- 1- شعيب، احديبي. مساهمة بيئة العمل الداخلية في أداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية دراسة ميدانية على مستوى مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي. تخصص: الإدارة والتنظيم في الرياضة. المسيلة، 2016-2017.
- 2- صليحة، العرابوي. البيئة الاجتماعية والتنظيمية وعلاقتها بالانضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن سينا-أدرار. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع. تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل. أدرار، 2017.

- 3- إكرام، قدارة. أثر بيئة العمل على أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماستر أكاديمي. تخصص: إدارة أعمال. أم البواقي، 2018-2019.
- 4- سعد، بن سعيد القحطاني. بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض. رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية. تخصص: العلوم الإدارية. الرياض، 2012.
- 5- سهام، بن رحمون. بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي. أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم - علم الاجتماع. تخصص: تنمية الموارد البشرية. بسكرة، 2013-2014.
- 6- عبد الحق، علي ابراهيم بلل. دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الاعمال: بيئة المنظمة الداخلية كمتغير معدل. أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في ادارة الأعمال. كلية الدراسات العليا. السودان، 2015.
- 7- الهاشمي، بن واضح. تأثير متغيرات لبيئة الخارجية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. سطيف، 2013-2014.
- 8- محمود، شياوي. أخلاقيات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي لدى العامل الجزائري. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية. أدرار، 2013-2014.
- 9- خضرة، خرفي. أثر أخلاقيات الأعمال في تفعيل نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية. تخصص: محاسبية وجنائية معمقة. عين التوتة، 2015-2016.

قائمة المصادر والمراجع

10- حفصة، دريسي و خديجة،نواري. دور الرقابة الإدارية في إرساء أخلاقيات المهنة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع. تخصص: تنظيم وعمل. أدرار، 2018-2019.

المجلات:

1- كمال، حوشين و آسية، رحيل. دور أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية. المجلة العملية (المستقبل الاقتصادي)، العدد 1، المجلد 7، 2019.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

استمارة رقم...

جامعة أحمد دراية- أدرار

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية.

قسم: العلوم الاجتماعية.

العنوان:

بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

نرجو من سيادتكم الموقرة أن تقوموا بملء هذه الاستمارة بالمعلومات المناسبة لها، علما أن،
المعلومات التي ستدلون بها لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي، لكم منا فائق التقدير
والاحترام. وشكرا

تحت إشراف:

إعداد الطالبتان:

أ-د رحمانى محمد.

-مخلوفي أمينة.

-بوسعيد إكرام.

الموسم الجامعي: 2020-2021

ملاحظة: عليكم وضع إشارة (x) أمام الخيار المناسب.

المحور الأول: البيانات الشخصية.

1-الجنس: ذكر أنثى

2-السن: من [30-25] سنة من [35-30] سنة من [40-35] سنة

من [45-40] سنة من [50-45] سنة

من [50] سنة فما فوق

3-المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

دراسات عليا

4-الحالة العائلية: أعزب(ة) متزوج(ة) مطلق(ة) أرمل(ة)

5-الفئة الوظيفية: عامل مهني إطار إطار سامي عامل مهرة

عامل تنفيذي عون أمن

6-مدة العمل في الوظيفة: أقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات

من 11 سنة فما فوق

7-عقد العمل: دائم مؤقت

المحور الثاني: بيئة العمل.

البعد الأول: بيئة العمل الداخلية.

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1-تلتزمون بالنظم واللوائح الأساسية في المؤسسة والتي تعمل على إرشادكم وتوجيهكم في العمل.					
2-تخلق لكم القوانين الداخلية للمؤسسة نوعا من الانسيابية في العمل.					
3-ترون بأن النمط القيادي كفيل بتحقيق الأهداف المشتركة بينكم و بشكل كاف.					
4-الحوافز الممنوحة لكم في المؤسسة تدفعكم نحو زيادة إنتاجيتكم للمؤسسة.					
5-مؤهلاتكم العقلية والجسمانية مناسبة لطبيعة العمل الذي تقومون به.					
6-يساهم نمط الإشراف المعمول به داخل مؤسستكم في زيادة فعاليتكم تجاه المؤسسة.					
7-رئيسكم المباشر يراقب					

					تصرفاتكم وتعاملاتكم وتنظيم سلوكياتكم أثناء العمل.
					8- يعتبر قلقكم الشديد أثناء فترة العمل راجع لتفاقم المشاكل والضغوطات عليكم.
					9- انزعاجكم في العمل وتوتركم يدل على عدم راحتكم النفسية داخل العمل.
					10- يساعدكم نظام الاتصال الداخلي للمؤسسة على معرفة المعلومات الضرورية المرتبطة بمجال عملكم.
					11- تسعى مؤسسة عملكم من حين لآخر إلى تطوير مهارات أدائكم لعملكم وعلى النحو المطلوب.
					12- تبادر مؤسستكم نحو خلق فرص القيام بدورات تكوينية ناجحة ومساهمة في تطوير أدائكم نحو المؤسسة.
					13- يخول لكم رئيسكم المباشر حق المشاركة في اتخاذ القرارات الهامة للمؤسسة.
					14- علاقاتكم مع زملائكم في العمل جيدة إلى حد ما ومناسبة.

					15- تشجعكم مؤسسة عملكم وتزرع فيكم روح الإبداع والتميز في العمل.
					16- تتعاونون فيما بينكم أثناء قيامكم بعملكم وعلى نحو تنسيقي منظم.
					17- الحرارة المرتفعة داخل مجال عملكم لها دور في التقليل من جودة أدائكم لعملكم.
					18- تشعرون بأن التهوية الداخلية للمؤسسة مناسبة لأداء أعمالكم على أحسن ما يرام.
					19- للضوضاء والتشويش المتزايد أثناء فترة العمل أثر في التقليل من قدرة استيعابك للعمل.
					20- تساهم نوعية الإضاءة المستعملة في المؤسسة في التقليل من جودة إبصارك للأشياء وتخلق لك نوعا من الصداع.
					21- تعتبر التجهيزات المكتبية لمكان العمل والأثاث المستخدم ملائمان لأداء العمل بشكل جيد ومقبول.
					22- تعتبر النظافة الداخلية المثالية لمكان عملك عاملا من عوامل

					الراحة النفسية والاستقرار في مكان العمل.
البعد الثاني: بيئة العمل الخارجية.					
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات
					1-زاولت من قبل التحاقك بالمنصب الحالي عملا آخر بدل هذا العمل.
					2-غلاء المعيشة وتدني القدرة الشرائية دفعك إلى ضرورة مزاوله هذا النمط من العمل.
					3-تسعى مؤسستكم إلى الحفاظ على أمنكم وصحتكم وسلامتكم بداخلها.
					4-تتلقى مؤسستكم دعما خارجيا لها من مؤسسات فاعلة وبارزة في مجال العمل .
					5-تعتبر القوى الديموغرافية للسكان المحيطين بمؤسسة عملكم حاجزا مؤثرا على سير نشاط المؤسسة.
					6-تدفعك منافسة المؤسسات المشابهة لمؤسستكم إلى مضاعفة جهود العمل المبذولة.
					7-يرغمكم رئيسكم المباشر

					عليكم على ضرورة تتبع نهج النظام الدولي المتعارف عليه.
					8- تتأثر مؤسساتكم بالسياسات الاقتصادية الموجودة خارج مكان العمل.
					9- تعاني مؤسساتكم من ارتفاع نسبة الشكاوي المنسوبة لها بسبب من الأسباب.
					المحور الثالث: أخلاقيات العمل.
					1- سمو أخلاقك ورقبها يحثك على محاربة الفساد الإداري الموجود بالمؤسسة.
					2- تدفعك الصبغة الأخلاقية لك إلى تحملك لمسؤولية أذائك لعملك.
					3- تحافظون بمؤسسة عملكم على أوقات العمل الرسمي المتفق عليه دولياً.
					4- يلتزم منك زملائك في العمل خاصية التفاني في العمل وإتقانه.
					5- أحكام العمل المطبقة عليكم أثناء العمل تعتبر أحكاماً عادلة كل العدل.
					6- استقلاليتك في العمل وانعزالك

					عن زملائك أثناء قيامك بعملك يدل على إحساسك بالمسؤولية المهنية الموكلة إليك.
					7-تعليمات وإرشادات ونصائح المشرف عليك تساعدك في ضبط سلوكك في العمل.
					8-يعدل بينكم رئيسكم المباشر عند توزيع الأعمال الخاصة بالمؤسسة والمهمة لها.
					9-تبسمك في وجه الزبون وحسن معاملتك له يبعث فيه روح الاطمئنان والراحة النفسية.
					10-تحليك بأحسن الأخلاق وأرقاها ضروري لنجاحك في وظيفتك.
					11-تهتم مؤسسة عملك بتطبيق أوامر وتعليمات القانون الداخلي للمؤسسة على كافة الموظفين دون استثناء.
					12-قوة أخلاقك وصلابتها يثبتك على المحافظة الممتلكات العامة للمؤسسة وعدم تخريبها أو إتلافها.

ملخص الدراسة:

* تتجلى عناوين هذه الدراسة التي نقوم بها حول محاولة معرفة مدى تأثير بيئة العمل على أخلاقيات العمل، حيث كانت بدايتها تتمحور حول بيئة العمل وتعريفها وأنواعها، والتفصيل أكثر في كل نوع من أنواعها على حدة وكل واحد في فصل خاص به، وبعدها طرح خلاصة لكل فصل لننتقل حينها إلى أخلاقيات العمل من تعريفها وأهميتها وصولاً إلى طرق تقييمها،
أخيراً وليس آخراً خلاصة الفصل ليأتي بعدها الفصل الخاص بالجانب المنهجي للدراسة .
الكلمات المفتاحية (بيئة العمل، الأخلاق، الأخلاقيات، أخلاقيات العمل).

Study summary:

* The titles of this study we are doing are reflected in an attempt to know the extent of the impact of the work environment on work ethics, as its beginning revolved around the work environment, its definition and types, and more detail in each of its types separately and each one in its own chapter, and then a summary for each chapter Let us then move on to work ethics from its definition and importance to the methods of its evaluation.

Last but not least, the chapter summary, followed by the chapter on the methodological aspect of the study.

Keywords (work environment, ethics, ethics, work ethics).