

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة ماستر

علوم إنسانية إجتماعية
علم الإجتماع
تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل
رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

الأخلاق المهنية وأثرها على البيئة الداخلية للمنظمات

إعداد الطالب:
مروعة حمونحيزية مسعود

يوم: //

لجنة المناقشة:

عصمان بوبكر	أ. د.	جامعة محمد خيضر بسكرة	مشرفا
العضو 2	الرتبة	الجامعة	الصفة
العضو 3	الرتبة	الجامعة	الصفة

السنة الجامعية: 2023-2024

فهرس المحتويات:

الصفحة	الموضوع
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	البسمة
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	الإهداء
	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
14 – 13	1. الإشكالية وتساؤلات الدراسة
14	2. فرضيات الدراسة
14	3. أهمية الدراسة
14	4. أهداف الدراسة
14	5. أسباب اختيار الموضوع
17 – 15	6. تحديد المفاهيم
19 – 17	7. دراسات ذات علاقة بالموضوع
الفصل الثاني: الخلفية المعرفية للأخلاقيات المهنية	
22	المبحث الأول: ماهية الأخلاق المهنية
23 – 22	المطلب الأول: مفهوم الأخلاق المهنية
25 – 23	المطلب الثاني: التطور التاريخي للأخلاقيات المهنية
25	المطلب الثالث: أهمية الأخلاق المهنية
26 – 25	المطلب الرابع: أهداف الأخلاق المهنية
26	المبحث الثاني: مصادر وأسس الأخلاق المهنية ومبادئها
27 – 26	المطلب الأول: مصادر الأخلاق المهنية

28 - 27	المطلب الثاني: أسس أخلاق المهنة
28	المطلب الثالث: مبادئ أخلاق المهنة
30 - 29	المطلب الرابع: أنواع أخلاق المهنة
30	المبحث الثالث: أساسيات أخلاق المهنة
31 - 30	المطلب الأول: أسباب الإهتمام بأخلاق المهنة
31	المطلب الثاني: وسائل تعزيز وترسيخ أخلاق المهنة
33 - 32	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في أخلاق المهنة في المنظمات
35 - 34	المطلب الرابع: أخلاق تتطلبها بعض الأعمال للمهن
الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للبيئة الداخلية	
39	1. تعريف البيئة الداخلية للمؤسسة
39	2. مكونات البيئة الداخلية للمؤسسة
40	1.2. الهيكل التنظيمي
42 - 41	2.2. الثقافة التنظيمية
43 - 42	3.2. الموارد المتاحة
43	3. ماهية تحليل البيئة الداخلية
43	1.3. مفهوم تحليل البيئة الداخلية
44 - 43	2.3. أهمية تحليل البيئة الداخلية
44	4. أساليب تحليل البيئة الداخلية
44	1.4. تحليل الموارد
45	2.4. سلسلة القيمة
46 - 45	3.4. نموذج البنية المركبة
46	4.4. جدول القيادة الاستراتيجية
48 - 47	5.4. مدخل تحليل اللوائح
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
52	1. مجالات الدراسة
52	1.1. المجال المكاني

52	2.1. المجال الزماني
52	3.1. المجال البشري
53	2. منهج الدراسة
53	3. أدوات جمع البيانات
53	1.3. الملاحظة
53	2.3. المقابلة
55 - 54	3.3. الإستمارة
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية	
59	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
59	المطلب الأول: نموذج منهج الدراسة
59	المطلب الثاني: عينة الدراسة
60	المبحث الثاني: أداة جمع البيانات، صدقها وثباتها
60	المطلب الأول: أداة جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة
61 - 60	المطلب الثاني: عرض بيانات أداة الدراسة
61	المطلب الثالث: صدق أداة وثباتها
61	المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية
80 - 61	المطلب الأول: تحليل وتفسير نتائج الاستبيان
84 - 81	المطلب الثاني: تفسير النتائج
86	النتائج العامة للدراسة
88	خاتمة
94 - 90	قائمة الملاحق
98 - 96	قائمة المراجع
100 - 99	ملخص الدراسة

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
60	يوضح صدق وثبات أداة الدراسة	01
61	يوضح التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الجنس	02
62	يوضح التوزيع النسبي لأفراد العينة حسبالفئة العمرية	03
63	يوضح التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب المستوى العلمي	04
64	يوضح التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب المركز الوظيفي	05
65	يوضح التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب طبيعة عقد العمل	06
66	يوضح التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	07
67	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (01)	08
68	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (02) الفرع أ	09
68	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (02) الفرع ب	10
69	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (02) الفرع ج	11
69	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (02) الفرع د	12
70	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (03)	13
70	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (10)	14
71	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (10)	15
71	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (06)	16
72	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (01)	17
72	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (02)	18

73	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (03)	19
74	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (01)	20
74	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (04)	21
75	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (06)	22
76	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (01)	23
77	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (02)	24
77	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (04)	25
78	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (05)	26
79	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (05)	27
80	يوضح إجابات أفراد العينة حول العبارة (06)	28

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
45	نموذج سلسلة القيمة	01
59	يمثل نموذج الدراسة	02
62	يمثل دائرة نسبية تمثل الجنس	03
63	يمثل دائرة نسبية تمثل الفئة العمرية	04
64	يمثل دائرة نسبية تمثل المستوى العلمي	05
65	يمثل دائرة نسبية تمثل المركز الوظيفي	06
66	يمثل دائرة نسبية تمثل طبيعة عقد العمل	07
67	يمثل دائرة نسبية تمثل الأقدمية في العمل	08

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

....."ربنا لا تؤخذنا إن نسينا أو أخطأنا".....

الآية 286 من سورة البقرة

شكر وعرفان

الحمد والشكر لله رب العالمين الذي أعاننا ووفقنا على إنجاز هذا العمل أما بعد :

بداية نقدم بأسمى عبارات الشكر الخالص والامتنان والتقدير

لأستاذنا الفاضل المشرف " بوبكر عصمان " الذي لم يخل علينا بالمساعدة والتوجيهات الضرورية

وكان لنا نعم المعين والسند وعلى صبره الجميل ونسأل الله أن يجزيه عن خيرا وأن يجعله فخرا لأهل العلم والمعرفة

تقدم بالشكر الجزيل لجامعة مُجَد خيضر بسكرة لجهودها المتكاثفة التي ساهمت بشكل فعال في عملية تحصيلنا

العلمي ونخص بالذكر قسم علم الاجتماع وطاقم الأساتذة فيه

الذي لولاهم لما كنا على ما نحن عليه الآن.

نتقدم بالشكر الخالص لطاقم موظفي عفيصة خالد بسيدي خالد اللذين إستقبلونا لإجراء هذا التبرص ،

ومساعدتهم لنا في إعداد هذه الدراسة وعلى رأسهم مدير الثانوية

وكذا شكر خاص لكل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد.

إلى كل هؤلاء نتوجه بجزيل الشكر والعرفان.

الإهداء

أهدي ثمرة عم لي هذا إلى من كانا سببا في وجودي
وكان لهما الفضل في تربيتي وتعلمي وجعلاني أصل إلى ما أنا ع ليح اليوم
ولم يبخالا علي بالنصح والإرشاد وغمراني بعطفهما وحنانهم
وبثا في روح العزم والصبر والإتقان
إلى رمز الحب والحنان أمي الغالية وأبي العزيز حفظهما الله ورعاهم كما رعياني
إلى من كانوا سندي في الحياة ورافقوني في مشواري الدراسي، وتقدموا لي بالدعم المادي والمعنوي إلى رمز الأمل
ومنبع الحياة جدي وجدتي أطال الله في عمرهم
إلى أخواني: خالد وعبد اللطيف وعبد النور ومُجد الأمين
إلى الأخت والصديقة مروة رحمون التي شاركتني هذا العمل
إلى كل من تربطني بهم صلة رحم أو صلة صداقة إلى كل من يعرفني من قريب أو من بعيد
إلى كل أساتذة وطلباقسم علم الإجتماع وبا لأخص الأستاذ المشرف بوبكر عصمان جزاه الله خيرا

الإهداء

إلى الله قبل كل شيء الحمد لك كما ينبغي لوجهك وعظيم سلطانك

من قال أنا لها نالها

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها ان تكون لم يكن الطريق مخفوفاً بالتسهيلات لكنني فعلتها

أبي يا خير عون كان لي عند المحن فهو الذي أستند اليه في تعبي وحزني الى الكتف الذي أضع عليه أثقالي الى

عزيزي وحببي الذي أحبه بقدر العالم أبي

إلى من تملك جنة تحت الأقدام الى ملاكي الطاهر وقوتي بعد الله داعمتي الاولي الأبدية أمي .

إلى من مد يده دون كلل او ملل وقت ضعفي اخوتي أدامكم الله ضلعا ثابتا

إلى رفيقات العمر: خديجة مريم فوزية شريفة ميساء سارة أميرة حيزية

إلى براعم الصغار أشرف أنور كوثر زاكي أميمة يحي

وخير الختام أهدي تخرجي إلى سندي بعد الله ووالديا خالي عادل

إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد

وإلى الأستاذ المحترم بوبكر عصمان المشرف على هذه المذكرة

والجميع طلبة علم الإجتماع

مقدمة

المقدمة

تؤدي الأخلاق دورًا مهمًا في حياة الشعوب على اختلاف أجناسها وأماكن وجودها وأديانها والفلسفات التي تبناها، وينعكس أثر الأخلاق في سلوك الأفراد بحيث يصبح سلوكهم متصفاً بالثبات والتماسك والتوافق وعندئذ تشكل الأخلاق أحد مظاهر الضبط الاجتماعي لدى الأفراد، وتشكل واقعا ومحركا، وتعمق لديهم إحساسهم بالانتماء إلى مجتمعهم، كما تساعد على التكيف مع واقع المجتمع الذي يعيشون فيه. وتعد الأخلاق بمثابة الدعامة الأولى لحفظ الأمم والمجتمعات، فهي تتصل اتصالاً وثيقاً بالعملية التربوية، باعتبارها من أهم المبادئ والقواعد المنظمة للسلوك الإنساني، وتنعكس الأخلاق على التزام الفرد بمهنته، فلهذه وسيلة بالنسبة للفرد لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي بما يعود ذلك بالرفع على الفرد والمجتمع، ويرتكز مصطلح أخلاقيات العمل لمؤسسة ما على المبادئ والقيم الأخلاقية التي تمثل سلوك العاملين، وترتبط الأخلاق المهنية في مجملها من الأخلاق العامة التي تعلمها الإنسان في بداية حياته من الأسرة والأصدقاء والمجتمع. إذ هي بيان للقيم والمبادئ التي ينبغي أن توجه العمل الذي يقوم به الموظف، ونج أن المنظمات تسعى إلى تحقيق جودة الأداء من خلال تعزيز منظومة أخلاقيات العمل والذي بدوره ينعكس على نمو المجتمع. ولا يمكنها تحقيق ذلك دون وجود معايير أخلاقية تنظم سير العمل، وتعزز الثقة بين المؤسسات وكما أنها عنصر أساسي في نجاح العلاقة بين المجتمع والموظفين والمؤسسات، فالوصول إلى بناء منظومة النزاهة في العمل العام يعد الهدف الأساسي في بناء مؤسسات فعالة تحظى باحترام الموظفين من خلال منظومة القيم والسلوكيات الأخلاقية في بيئة العمل.

ومن هذا المنطلق جاء تدراسنا والتيتندمج في هذا الإطار بحثنا عن التعريف للأخلاق المهنية وأثرها على البيئة الداخلية للمنظمات. كما كانت الدراسة الميدانية في ثانوية عفيفة خالد بن مختار بسيد خالد ولاية سكرة؛ وفيما يتعلق بخطة الدراسة، فقد قسمت لمجموعة من الفصول النظرية والتطبيقية. وكان الهدف منها الإلمام الشامل بالموضوع والوقوف على مختلف حيثياته. وقد قسمت الدراسة في فصولها إلى خمسة فصول هي:

- الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة: تطرقنا من خلاله إلى تحديد إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية وصياغة فرضيات الدراسة، وإبراز أهمية وأهداف الدراسة وكذا أسباب اختيار الموضوع. وقمنا بتوظيف بعض الدراسات السابقة المشابهة للموضوع وكذلك ضبط مصطلحات الدراسة.

- الفصل الثاني: الخلفية المعرفية للأخلاق المهنية:

ولقد حاولنا من خلال هذا الفصل إعطاء صورة نظرية حول الموضوع وتناولنا فيه العناصر الأساسية المتمثلة في ثلاث مباحث:

المبحث الأول: ماهية الأخلاق المهنية وتظم مفهوم الأخلاق لغة وإصطلاحا والتطور التاريخي للأخلاق المهنية، ثم استعرضنا بعدها أهميتها، وكذلك تطرقنا إلى أهدافها.

المبحث الثاني: تطرقنا فيه إلى مصادر وأسس الأخلاق المهنية ومبادئها، وتم استعراض مصادر الأخلاق المهنية، ثم

تطرقنا إلى أسس الأخلاق المهنية ومبادئها إضافة إلى أنواعها.

المبحث الثالث: تطرقنا فيه على أساسيات الأخلاق المهنية وتضم أسباب الإهتمام بالأخلاق وكذلك وسائل تعزيز وترسيخ الأخلاق المهنية وكذلك العوامل المؤثرة في الأخلاقيات المهنية في المنظمات، وفي الأخير أخلاقيات تتطلبها بعض الأعمال والمهن.

- الفصل الثالث: تحت عنوان الإطار المفاهيمي للبيئة الداخلية، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى أربعة أجزاء:

الجزء الأول: تعريف البيئة الداخلية للمؤسسة: حيث تضمن مفاهيم وتعريف للبيئة الداخلية.

الجزء الثاني: مكونات البيئة الداخلية للمؤسسة

حيث تطرقنا فيه إلى الهيكل التنظيمي، وكذلك الثقافة التنظيمية، ثم الموارد المتاحة لها.

الجزء الثالث: ماهية تحليل البيئة الداخلية: حيث تطرقنا فيه إلى مفهوم تحليل البيئة الداخلية، وأهميتها.

الجزء الرابع: أساليب تحليل البيئة الداخلية: حيث تضمن تحليل الموارد، وسلسلة القيمة، إضافة إلى نموذج البنشمر

كنغ، كما تضمن مدخل تحليل الوظائف.

- الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة: حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة عناصر متمثلة في مجالات الدراسة

المكاني والزمني والبشري، إضافة إلى المنهج المتبع في الدراسة، كمل تضمن أدوات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة والمقابلة والإستمارة.

- الفصل الخامس: الجانب الميداني للدراسة: حيث إرتأينا إلى تقسيمها إلى ثلاثة مباحث متمثلة في:

المبحث الأول: تمثل في الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، حيث إستعرضنا نموذج ومنهج الدراسة الميدانية وعينة الدراسة

المبحث الثاني: تمثل في أدوات جمع البيانات، صدقها وثباتها حيث إستعرضنا فيه أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة، كما تم عرض بيانات أداة الدراسة وصدق الأداة وثباتها.

المبحث الثالث: فقد خصصناه لتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية، حيث إستعرضنا تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية.

وفي الأخير كانت خاتمة الدراسة وفيها تمت الإشارة إلى نتائج المتوصل إليها، إضافة إلى ملحق تضمن إستمارة إستبيان خاصة بالدراسة الميدانية، وقائمة بالمراجع المعتمدة عليها.

وقد واجهتنا صعوبات في إجراء الدراسة هي: قلة المراجع حول موضوع الدراسة، صعوبة التواصل مع عمال ومسيري مكان الدراسة.

الفصل الأول :

الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية وتساؤلات الدراسة

2. فرضيات الدراسة

3. أهمية الدراسة

4. أهداف الدراسة

5. أسباب اختيار الموضوع

6. مفاهيم الدراسة

7. الدراسات السابقة

1. إشكالية الدراسة :

الإنسان بطبعه اجتماعي، إذ لا يمكن أن يعيش بمعزل عن المجتمع كذلك الحال بالنسبة للمنظمة إذ أنّ المنظمات الإجماعية هي حقيقة واضحة ومحددة ويتفاعل معها الإنسان ويحقق أهدافه ومن خلالها تتخذ القرارات وترسم الاستراتيجيات، ففي القديم تزايد الاهتمام بقضايا الأخلاق وخاصة مسؤولية الإنسان على ما يحدث في البيئة وبروز الحاجة إلى الأخلاق فهي التي تحدد سلوكنا بحيث لكل منظومة في المجتمع الإنساني قواعد وأخلاقيات لا بد من مراعاتها والالتزام بها في بيئة العمل من قبل الأفراد المنتسبين لتلك المهنة لأن ذلك يساعد على السير قدماً نحو تحقيق الأهداف المنشودة بكفاءة وفعالية ومنه يتعين على كل عامل أن يتحلى بأخلاقيات يؤمن بها ويعمل على ترسيخها في العمل داخل المنظمة التي ينتمي إليها.

فالمنظمة هي وحدة اجتماعية هادفة ذات تكوين إنساني منظم ومنسق بإرادة ووعي يتفاعل فيها الأفراد والجماعات ضمن حدود معينة نسبياً من أجل تحقيق أهداف البيئة الداخلية والخارجية وذلك يحقق تكامل و توفر كل عناصر ومكونات المنظمة ونجد مكوناتها الموارد البشرية والموارد المادية ووجود أهداف واضحة والتنظيم الرسمي بين الأفراد والجماعات الصغيرة والكبيرة في المنظمة تنشأ من خلال التفاعل بين أفرادها.

فالأخلاق المهنية التي تمثل مدى التزام الموظف بواجباته الوظيفية في بيئة العمل حتى تتمكن المنظمة من بلوغ أهدافها بكفاءة فبيئة العمل هي المسؤولة على استمرار العمل بشكل جيد داخل المنظمة ومن هذا نجد أنّ بيئة العمل نوعان بيئة داخلية للمنظمة وبيئة خارجية لها، تعتبر البنية الداخلية - كأحد مكونات المنظمة - التي تؤثر على جميع الأنشطة والخبرات للعاملين ولا سيما سلوك الموظفين والموارد المادية والتكنولوجية وتتضمن العوامل التي تعتبر جزءاً من البيئة الداخلية، كما نجد تلك الأخيرة هي جميع الظروف والمكونات والأحداث والعوامل داخل المنظمة. ومن هذا المنطلق نجد أن الأخلاق هي تنظيم في أساليب القيادة وثقافة المنظمة وفي بيئة العمل فهي من بين العوامل التي تحدد عناصر القوة والضعف لدى المنظمة وتساعد أيضاً في تحديد النجاح وتستمر في التكيف مع متغيرات البيئة الداخلية للمنظمة.

فالأخلاق المهنية تعتبر مبدأ من المبادئ الأساسية في المنظمات وما يرفع معنويات الموظفين بحيث عندما ينجح الموظفون عملهم بطريقة مبنية على الإستقامة تستفيد المؤسسة بأكملها، ولمعالجة هذا الموضوع نسعى من خلال دراستنا هذه إلى الإجابة على تساؤلات الدراسة وهي:

التساؤل الرئيسي:

ماهو أثر الاخلاق المهنية في البيئة الداخلية للمنظمات؟

وللاجابة على هذا التساؤل نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالاخلاق المهنية والبيئة الداخلية؟

- ما العلاقة التي تربط الاخلاق المهنية بالبيئة الداخلية؟

- كيف تساهم الأخلاق في تحقيق أهداف المنظمة؟

2. فرضيات الدراسة:

وهي إجابات مؤقتة لتساؤلات الدراسة حيث جاءت الفرضية الرئيسية التي تمثل إجابة مؤقتة عن التساؤل الرئيسي كما يلي:

- هناك أثر للأخلاق المهنية في البيئة الداخلية للمنظمات.
- وللإجابة على الفرضية العامة نصوغ الفرضيات الفرعية التالية:
- هناك علاقة بين الأخلاق المهنية والبيئة الداخلية للمنظمة.
- تساهم الأخلاق المهنية بتحقيق أهداف المنظمة من خلال التعاون والانضباط والاحترام المتبادل في بيئة العمل .

3. أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في تناولنا لموضوع الأخلاق المهنية وتأثيرها على البيئة الداخلية للمنظمات باعتبارها من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحالي باهتمام الباحثين في عدة مجالات ومنها مجال الإدارة بشكل خاص لما لها من آثار إيجابية على الفرد والمنظمة.

- كما تبرز أيضا أهمية هذه الدراسة في كونها تبحث في العناصر الأساسية التي تؤثر على أداء العاملين من خلال الأخلاق في بيئة العمل وأيضاً من الأهمية لهذا الموضوع نجد الأهمية العلمية فمن خلال هذا البحث يمكننا التوصل إلى نتائج وأيضاً إثراء البحث العلمي.
- التعرف على العلاقة الموجودة بين الأخلاق المهنية والبيئة الداخلية في المنظمة.

4. أهداف الدراسة:

- إتالهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة أثر الأخلاق في البيئة الداخلية للمنظمة .
- محاولة إعطاء إطار نظري يغطي المفاهيم الأخلاق المهنية وكل ما يتعلق بها.

5. أسباب اختيار الموضوع:

إن لكل دراسة أسباب تدفع الباحث للخوض في موضوعه وتختلف هذه الأسباب من باحث لآخر وفي هذه الدراسة تطرقنا إلى تقسيمها إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية وهي كالآتي:

أسباب ذاتية: كون الموضوع ضمن مجال التخصص علم إجتماع التنظيم والعمل ، الرغبة الشخصية في دراسة موضوع الأخلاق .

- محاولة خوض تجربة ميدانية في الموضوع لمعرفة ماهية الأخلاق وتأثيرها على البيئة الداخلية للمنظمة.
- أسباب موضوعية : قلة الإهتمام بالموضوع الأخلاق ، محاولة التعرف على مختلف الأخلاقيات داخل المنظمة.
- ارتباط هذا الموضوع بتخصص علم الإجتماع.

6. تحديد المفاهيم:

* الأخلاق المهنية :

- **تعريف لأخلاق:** لغة: جمع خلق وهو بضم الخاء واللام بمعنى السجية أو المروءة والدين.
اصطلاحاً: يعرفها ابن القيم بأهاهيئة مركبة من علوم صادقة وإرادات زكية وأعمال ظاهرة وباطنة واقفة للعدل والحكمة والمصلحة وأقوال مطابقة للحق تصدر تلك العلوم والإرادات فتكسب بالنفسها أخلاقاً هي أزكى الأخلاق وأشرفها وأفضلها له⁽¹⁾ ويعرفها القطبي بأنها : حقيقة الخلق في اللعنة هو مأخوذ به الإنتماء نفسه من الأدبي يسمى خلقاً أنه يصير كالخلق فيه ولقد حاول بعض المعاصرين تلخيص وتسهيل العبارة في تعريف الأخلاق: الخلق صفة مستقرة في النفس فطرية أو مكتسبة في السلوك محمودة أو مذمومة كما يطلق الخلق على نفس المبادئ والقواعد المنظمة للسلوك الإنساني علنحو يحقق الغاية من جودة في العالم على الوجه الأكمل⁽²⁾
 فالأخلاق هي قوة راسخة في الإدارة تنوع على إختيارها هو خير أو إختيارها شر ، الأخلاق هي القواعد من السلوك يلتزمها الإنسان الذي يعيش في جماعة وتغيب ميل من ميول علفيره بإستمرار وهو صفة نفسية والمظهر الخارج له يسمى السلوك.⁽³⁾

- **تعريف الأخلاقيات:**

إنكلمة الأخلاقيات باللغة الإنجليزية هي "Ethics" وهي مأخوذة من كلمة "Ethos" اليونانية والتي تعني دراسة العادات.⁽⁴⁾

- تعرف الأخلاقيات بأنها معتقدات الفرد الشخصية حول ما إذا كان السلوك والعمل الذي يمارسه الفرد أو القرار الذي يتخذه صحيح أم خطأ.⁽⁵⁾

تعرف المهنة لغة: الحدقيا الخدمة والعمل ، والعمل يحتاج إلى الخبرة ومهارة وحذق وممارسته و يقام المهنة أي عملك ، أيخ مهنتهم ، ورج بثياب مهنته أي فيثا يلبسها فيأشغالها وتصرفاتها ومهنته وإستعمله للمهنة .

أما اصطلاحاً مهنة : حرفة يتخذها الشخص لكسب العيش . وعرفها الدكتور عيسى الأنصار في مجلة اليوم بأنها مجموعة من الأعمال المتشابهة التي تنتمي إلى وحدة نوعية جيدة يمكن للفرد إن مارس أحدها أن يمارس الآخر بعد التدريب الطفيف.⁽⁶⁾

(1) المخرج بن سامان القوسي ، الإسلام في العمل أخلاق ، العددان 44-45 ، ديسمبر 2008 ، مارس 2009 ، المصدر الدرعية ، ص 53

(2) يحي بن محمد حسنرمزي، المنهج الأخلاقي في حقوق الإنسان، جامعة أم القرى، السعودية ، 1424 هـ، ص 9

(3) سليمان بن سلام بن خليل الرومي، درجة إلتزام المشرفين التربويين في محافظة غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم ، كلية الآداب جامعة الإسلامية ، 2009 ، ص 60

(4) سعيد عبد الستار مهدي المهدي، الجوانب الأخلاقية والمهنية في تكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان ، الأردن، 2009 ، ص 15

(5) Barry Norman – Erics , west la fayette, IN : Purdue University Press , 1999 , Page 35

(6) عيسى الناصري، الأخلاق والخدمة العامة ، مجلة اليوم ، العدد 96 ، ص 10

وهي أيضاً: عمل يشغله العامل بعد أن يتلقى دراسة نظرية كافية وتدريباً عملياً طويلاً في مراكز علمية أو معاهد وجامعات متخصصة ، فالمهنة تتطلب مجموعة من المهارات والمعارف النظرية والقواعد التي ينظم العمل كمهنة الطب ، الهندسة والتعليم.⁽¹⁾

فالمهنة هي مجموعة من الأعمال ذات واجبات مختلفة يمارسها الأشخاص خلال أدوار محددة لهم وفقاً لهدف مرسومه يعملون من أجل تحقيقها ويلتزمون أثناء ذلك بمجموعة من القواعد الأخلاقية تحكم سلوكهم المهني عندما يمارسون تلك المهنة.⁽²⁾

- أخلاقيات المهنة :

لغة: هي التصرفات التي تصدر عن الإنسان أثناء تأديته لعمله أو مهنته.

إصطلاحاً: هي مجموعة القيم الأخلاقية الفاضلة التي يجب أن تظهر على المرء حين أدائه لعمله المهني المشروع . وتتم أخلاقيات المهنة بكيفية التصرف اللائق أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة، كما تعبر عن ضرورة أداء الموظف لمهام في كل وقت وفقاً لقانون الدولة، الإقليم، المجتمع والمنظمة التي يشتغل فيها، فالأخلاق المهنية عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الفرد تدفعه لأن يكون مسؤولاً عن العمال الذي يقوم به.⁽³⁾

- وهي أيضاً : مجموعة من المبادئ المتعلقة بالسلوك المهني والوظيفي التي يمارسها الفرد في العمل وهي تختلف من مهنة إلى أخرى في تفاصيلها وتشابهي أساسياته.⁽⁴⁾

- التعريف الإجرائي لأخلاقيات المهنة :

هي الالتزام بالقواعد وأداب السلوك والقيم الأخلاقية الفاضلة وعادات المجتمع والتي تتضمن الأسس والواجبات والحقوق والمخضرات التي يجب على المهني التقيد بها تجاه ذاته واتجاه المجتمع ككل كما يجعله عدم التحيل والعمل من أجل المصلحة العامة والحفاظ على أسرار المنظمة التي يعمل لها إضافة إلى إحترام الوقت والتقيد بالدوام ليكون ناجحاً في تعامله مع الناس وقادراً على اكتساب ثقة زبائنهم ورؤسائه.

- تعريف البيئة الداخلية للمؤسسة:

- يتم تعريفها علمياً : تتمثل بمجموعة العوامل والمكونات والمتغيرات المادية والمعرفية والتنظيمية ذات الصلة الوثيقة بحدود المنظمة.⁽⁵⁾

- كما نظرت المدارس الحديثة لمفهوم البيئة الداخلية للمؤسسة من منظور يمكنها التحكم في مكونات التنظيم من خلال تتبع الخطط المبرمجة والمقررة بغية توحيد جهود العاملين، كما أنتظرة المدارس الحديثة للبيئة المؤسسة أنهما

(1) المفرج بن سليمان القوسي ، مرجع سابق ذكره، ص 10

(2) سليمان بن سلام بن خليل الرويس ، مرجع سابق ذكره ، ص 20

(3) أبو زيد محمد شرعي، أخلاقيات المهنة ، كلية الآداب ، جامعة الطائف ، السعودية ، مقرر (04 / 504) ، ص 7-11

(4) سليمان بن سلام ، مرجع سابق ذكره ، ص 15

(5) ماجد عبد المهدي مساعدة، الإدارة الاستراتيجية مفاهيم عمليات حالات تطبيقية ، ط 1 ، دار الكندي للنشر ، عمان ، 2013 ، ص 183

- كما تعرف علناً: تمثل المستوى البيئي التنظيمي الداخلي المرتبط بشكل محدد ودقيق بالتطبيقات الإدارية والتنظيمية لمنظمة الأعمال.⁽¹⁾

نسفاً مفتوحاً يهتم بالجانبين الرسمي وغير رسمي ويكون أسلوب العمل مرناً متبعاً طرق مختلفة في التعامل مع العاملين وأوضح "ميرتون" بأن ظاهرة جهود السلوك الإنساني في بيئة المؤسسة ناتجة عن أسلوب المتابعة الصارم الذي يفرضه الإدارة على العمال للتأكد من أن مطابقة الواقع الإجراءات المحددة والتقليل من مدى العلاقات الشخصية بين أعضاء التنظيم.⁽²⁾

- وعليه يمكن القول أن البيئة الداخلية للمؤسسة تتمثل في: كل المكونات والعناصر سواءً مادية، بشرية، مالية الواقعة داخل حدود المنظمة وتؤثر فيها بشكل مباشر.

- **تعريف الإجراءات للبيئة الداخلية:** هي مجموعة المتغيرات الداخلية والتي تؤثر بشكل مباشر على أداء المنظمة وتتضمن نقاط القوة ونقاط الضعف، نقاط القوة وهي الأشياء المملوكة للمؤسسة التي تمتلكها المنظمة وتكون قادرة على استخدامها بشكل إيجابي، أما نقاط الضعف فتتمثل في النقص في الإمكانيات والقدرات.⁽³⁾

- **تعريف الإجراءات للمنظمة:** هي مجموعة القواعد والعادات والتقاليد التي تُضبط داخل المؤسسة ليمثلها الأفراد، هدفها تسهيل التكيف والتوافق بين أفراد المؤسسة، فيتحدد من خلالها الواجبات والحقوق والقيم التنظيمية التي توجه سلوك الفرد داخل التنظيم وتتأثر وتؤثر بغيره.⁽⁴⁾

7. دراسات ذات علاقة بالموضوع:

الدراسة الأولى:⁽⁵⁾

- قامت بدها الدراسة الباحثة ريمياس الرواشدة⁽⁵⁾ والتي تحمل عنوان "أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدن العاملين في المؤسسات العامة الأردنية" رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة قسم الإدارة العامة جامعة مؤتة 2007 م. صدقت هذه الدراسة التحليل أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدن العاملين في المؤسسات العامة الأردنية من كما هدفت الدراسة إلى الإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة والذي كان كالتالي: هل يوجد أثر الالتزام بأخلاقيات الإدارة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العاملة الأردنية؟

(1) طاهر محسن الغالي، والشيخ محمد صبحي إدريس، الإستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص

(2) علي السلمي، تطور الفكر التنظيمي، ط2، وكالة المطبوعات، الكويت، ص22

(3) المغربي عبد الحميد، الإدارة الاستراتيجية، ط1، مجموعة النيل، مصر، القاهرة، 2001، ص

(4) مجلة الباحث / العدد 18، Asdp، Cerist. dz، <https://www.a.sjp.cerist.dz>

(5) ريم ياسر الرواشدة " أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي " مذكرة لربيل شهادة الماجستير، الإدارة العامة قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة، 2007.

وأيضاً الإجابة علماً لأسئلة الفرعية والتي هي:

- ماهي تصورات الباحثين للالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية؟

- ما هي تصورات الباحثين لمستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية ؟
- هل هناك علاقة ارتباطية بين متغير الدراسة المستقلة (الإلتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة) وكل بعد من أبعاده والمتغير التابع (الولاء التنظيمي) وكل بعد من أبعاده ؟
- ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والإستبانة كأداة من أدوات جمع البيانات وتم إختيار عينة طبيعية عشوائية من جميع العاملين في المؤسسات العامة الأردنية بلغ تعدادها 582 مفردة ، وقد تم إستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية لتحليل بيانات الإستبانة spss ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها :

- إن تصورات الباحثين لإبعاد الإلتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية كانت مرتفعة وأن تصوراتهم علماء أبعاد الولاء التنظيمي كانت متوسطة لأن هناك أثر لإبعاد أخلاقيات الإدارة في الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية ، أثبتت الدراسة أن أخلاقيات ومنطلقات الأفراد تؤثر على الإلتزام. (1)
- بعد العرض المصغر والموجز للدراسة " ريم ياسر الرواشدة " نلاحظ أنها ودراستنا الحالية أنهم وضع مصطلح أخلاقيات المهنة كمتغير مستقل في كلا الدراستين ، كما أن أبعاد ومؤشرات الدراستين كانت متقاربة ، إذ اختلفت كلا الدراستين في الإعتماد على المنهج المسح الإجتماعي بأسلوب المسح الشامل وهو أحد أنماط المنهج الوصفي التحليلي حيث هذا الأخير إستخدم فيدراسة " خليل مطر " إلا أنه تم الإعتماد على أسلوب المسح بالعينة بالإضافة إلى الإتفاق في أداة جمع البيانات والمعلومات (الإستمارة) ، كما كان الإختلاف أن دراستنا الراهنة ربطت المتغير المستقل "أخلاقيات المهنة" بمصطلح البيئة الداخلية كمتغير تابع " بينما دراسة ريم ياسر الرواشدة " حاولت الوقوف على أثر الإلتزام بأخلاقيات المهنة في مستوى الولاء التنظيمي ، أي دراستنا الحالية تسعى لمحاولة معرفة طبيعة العلاقة بين أخلاقيات المهنة والبيئة الداخلية ، كما كان لهذه الدراسة دور فعال في إفادة موضوع دراستنا الراهنة وبالأخص المتغير المستقل "أخلاقيات المهنة" في بيان بعض النقاط والعناصر المهمة بالإضافة مساعدتنا في الوقوف على الخلفية النظرية لأخلاقيات المهنة، وفي إختيار الأدوات البحثية المناسبة التي تتناسب مع دراستنا وطبيعتها والأهداف التي نصبوا لتحقيقها.

الدراسة الثانية: (1)

- بعنوان "الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعامل" (الدراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية (snvi) الوحدة 840 بورقلة قامت بهذه الدراسة "هراوة سامية" ضمن متطلبات ماستر بأكاديمية علم إجتماع تنظيم وعمل بجامعة ورقلة قاصدي مرباح الموسم الجامعي 2014، هدفت هذه الدراسة

(1) هراوة سامية "الأخلاق المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل" دراسة ميدانية بمؤسسة الوظيفية للسيارات الصناعية SNVI جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2014.

إلى توضيح تأثير الأخلاق المهنية على أداء العمال والكشف عن الدور الذي تلعبه الأخلاق في الرفع من مستوى الأداء داخل المؤسسة والكشف عن الدور الذي تلعبه الأخلاق المهنية داخل المؤسسة ولقد جاء التساؤل العام للدراسة

كما يلي : هل الأخلاق المهنية تأثير على الأداء الوظيفي للعامل ؟ وينبثق على هذا التساؤل أسئلة جزئية هي كالتالي :

هل للمؤسسة قواعد أخلاقية تفرضها على العامل ؟

- ما مدى التزام العامل بهذه الأخلاق ؟

- استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والأدوات التي استعملتها هي الملاحظة والإستمارة والمقابلة كما إختارت الباحثة المسح الشامل للعمال الذين كان عددهم 100 عاملا كما استعملت الأساليب الإحصائية التالية، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها كما يلي :

- المؤسسة الوطنية للسيارات تعتمد على أخلاقيات المهنة داخل المؤسسة.

- الأخلاق المهنية المكتسبة داخل المؤسسة تزيد التزام العامل وارتباطه بالمؤسسة.

- للأداء الوظيفي ارتباط كبير بالأخلاقيات المهنية للعمال والذي يزيد الإنتاجية.

- إن الأخلاق المهنية بالمؤسسة ذات مستوى جيد وذلك من خلال احترام القوانين والقواعد الموجودة داخل المؤسسة

بالإضافة إلى إنضباطهم ما تقدمه المؤسسة لعمالها. كذلك أن الأخلاق المهنية لها أهمية كبيرة بالنسبة إلى تحسين

وتطوير ورفع من مستوى الأداء الوظيفي للعمال وهذا يزيد في تطويرها وزيادة قدرتها على مواجهة الضغوطات الخارجية باعتبارها مؤسسة تحاول تلبية حاجات المجتمع خاصة أهمية المورد البشري ودوره في تحقيق ذلك النجاح.

- إتضح لنا من خلال هذه الدراسة أنها : كانت مشابهة لدراستنا الراهنة في إدراج فرد " أخلاقيات المهنة " كمتغير

لِلدراسة والتي لها صلة وطيدة بموضوع دراستنا وتتقاطع مع دراستنا في الفرضيات حيث أن أبعاد الفرضيات التي اعتمدنا في دراسة "هراوة سامية"

قريبة من المتغير المستقل (أخلاقيات المهنة) وكانت متقاطعة لدراستنا الحالية في المنهج حيث استخدمت المنهج

الوصفي التحليلي معتمدين على أسلوب المسح الإجتماعي.

كما إتفقنا دراستنا في استخدام بعض الأدوات البحثية (الملاحظة ، المقابلة ، الإستمارة) بينما كانا لاختلاف فأدراسة

" سامية هراوة " موجهة نحو مؤسسة عمومية صناعية ودراستنا إستهدفت مؤسسة تربوية تعليمية ، وقد ساهم هذه

الدراسة في تكوين خلفية نظرية لموضوع دراستنا وكيفية إنتقاء الأدوات المنهجية وإختيار المنهج المناسب لدراستنا.

الفصل الثاني :

الخلفية المعرفية للأخلاق المهنية

1. ماهية الأخلاق المهنية
 - 1.1. مفهوم الأخلاق المهنية
 - 2.1. التطور التاريخي للأخلاق المهنية
 - 3.1. أهمية الأخلاق المهنية
 - 4.1. أهداف الأخلاق المهنية
2. مصادر وأسس الأخلاق المهنية ومبادئها
 - 1.2. مصادر الأخلاق المهنية
 - 2.2. أسس الأخلاق المهنية
 - 3.2. مبادئ أخلاقيات المهنة
 - 4.2. أنواع أخلاقيات المهنة
3. أساسيات الأخلاق المهنية
 - 1.3. أسباب الإهتمام بالأخلاق المهنية
 - 2.3. وسائل تعزيز وترسيخ الأخلاق المهنية
 - 3.3. العوامل المؤثرة في الأخلاقيات المهنية في المنظمات
 - 4.3. أخلاقيات تتطلبها بعض الأعمال والمهن

تمهيد:

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

ولالإلمام بهذا الفصل قمنا بتقسيمه إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: ماهية الأخلاق المهنية.
- المبحث الثاني: مصادر وأسس الأخلاق المهنية ومبادئها
- المبحث الثالث: أساسيات الأخلاق المهنية.

المبحث الأول: ماهية الأخلاق المهنية

المطلب الأول: مفهوم الأخلاق المهنية

تعرف أخلاقيات المهنة بأنها مجموعة من المبادئ والمعايير التي تعد مرجعاً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجاباً أو سلباً⁽¹⁾.

تعرف نادية العارف أخلاقيات المهنة بأنها: "المبادئ التي تحكم التصرفات داخل المنظمات والتي توجه اتخاذ القرارات والسلوك، وتعد الأخلاقيات الجيدة من المنظمات السابقة في أي منظمة لوجود إدارة إستراتيجية جيدة لأن الأخلاقيات الجيدة تعني منشأة جيدة"⁽²⁾.

ويعرفها سعيد بن ناصر الغامدي بأنها مجموعة المبادئ والقيم الأخلاقية التي تحدد قرارات المنظمة وسلوكها، كما أنها تطبيق للمعايير الأخلاقية الفردية في المواقف المختلفة في مجالات المهن، وبالتالي هي مجموعة المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة في مهنة أو وظيفة معينة حيث ترتبط هذه المبادئ بتحديد ما هو خطأ وما هو صواب في الموقف المعين⁽³⁾.

في حين يعرفها علي فلاح الزغبى وعبد الوهاب بن بريكة بأنها: "كل ما يتعلق بالعدالة والمساواة في توقعات المجتمع والمنافسة التزيهة والإعلان والعلاوة العامة"⁽⁴⁾.

وتعرفها الباحثتان صوفي إيمان وقوراري مريم على أنها: "سلوك مهني وظيفي يعبر عن مجموعة من القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق أو يتعارف عليها أفراد مجتمع ما هو خير وما هو حق وعدل في تنظيم أمورهم"⁽⁵⁾.

وحسب اللوزي موسى تعرف أخلاقيات المهنة بأنها "التصرفات والسلوكيات المهنية الوظيفية المثالية الواجب على الموظف أن يسلكها في سبيل آداء لواجباته بإتقان لتحقيق المصلحة العامة، دون التأثير على كفاءة العمليات الحكومية، ويشمل الجوانب الأخرى الكثيرة، كالإخلاص في العمل، الولاء للدستور والقوانين واحترام كل ما هو خير وحق وعدل وتنظيم أمور العمل"⁽⁶⁾.

من خلال ما سبق من تعاريف، يمكننا تعريف الأخلاق المهنية بأنها "عبارة عن سلوكيات يتم الاعتماد عليها للحكم على أيسلوك مهني ومعرفته إن كان صحيح أو خطأ، يتم اكتسابه من قبل البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الأفراد وتم ترسيخها من قبل كالتنشئة الاجتماعية، والتي يعمل وفقها الأفراد وفقها داخل منظماتهم وهي عبارة عن سلوكيات متفق عليها بين أفراد المجتمع".

(1) بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان - الأردن، ط1، 2009، ص51.

(2) نادية العارف، الإدارة الاستراتيجية، الدار الجامعية، مصر، ط2، 2006م، ص35.

(3) سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل ضرورة تنمية ومصلحة شرعية، الدار العامة، السعودية، ط1، 2010، ص33.

(4) علي فلاح الزغبى وعبد الوهاب بن بريكة، مبادئ الإدارة (الأصول والأساليب العلمية)، دار المناهج - الأردن، ط1، 2003م، ص371.

(5) صوفي إيمان وقوراري مريم، أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية، ورقة بحثية مقدمة إلى المنتدى الوطني حول

"حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري"، مخبر مالية بنوك إدارة الأعمال، جامعة بسكرة، الجزائر، يومي 06 و07 ماي 2012،

(6) اللوزي موسى، تقدير الأفراد العاملين لسلوكهم الأخلاقي "دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام في الأردن"، مجلة دراسة، العدد02،

المجلد25، 1998م، ص29.

المطلب الثاني: التطور التاريخي للأخلاق المهنية

إن إحدى فضائل التاريخ هي أن يزودنا باستمرار يقدر أكبر من المعرفة في كل مرة جديدة نعود فيها إليه، ثم إن نظرة إلى المستقبل في موضوع مثل موضوع أخلاقيات لا تتساوي في الأهمية في أغلب الأحيان إلا نظرة إلى الماضي، وإن أية نظرة إلى المستقبل بدون مراجعة الماضي سوف يكون محكوم عليها أن يعيد هذا الماضي بكل خطاياها. إن الأخلاقيات وهي مجموعة القيم التي تميز ما هو جيد عما هو سيئ ظهرت مع الإنسان من البدء واستمرت معه إلى وقتنا الحاضر وستلازمه طالما ظلَّت هناك حياة على سطح الأرض ومن منظور التراث الغربي يعود تطور النظرية الأخلاقية إلى أفلاطون (427 - 347 ق.م) وأرسطو (384 - 322 ق.م) وتعود جذور الأخلاق

(ethics) إلى الكلمة اليونانية (ethos) التي تعني العادات أو السلوك أو الصفات.

لكن نجم عبود يرى أن الاهتمام بالأخلاق كان أقدم بذلك بكثير، فقد كانت الحضارة البابلية أو لمحة ذلك من خلال أقدم مدونة أعمال قانونية وجدت منذ أكثر من أربعة آلاف سنة في وادي الرافدين وهي مدونة حمورابي والذي قال عنها جورج ستارون: "إنقانون حمورابي أحد المعالم البارزة في التاريخ البشري" واشتمل على إرشادات وقواعد للتجار وواجبات المهنيين كالبنائين والأطباء وغيرهم⁽⁷⁾.

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

أما في الحضارة المصرية القديمة فقد تطورت الأعمال والإدارة بشكل كبير إلى الحد الذي دعى بيتر دراكر إلى القول عام (1987)، في إحدى محاضراته التي تداع عبر دائرة تلفزيونية، إن أفضل المدربين كانوا أولئك الذين اضطلعوا ببناء الأهرام في مصر، فقد استطاع هؤلاء المديرون بمواردهم العلمية المحدودة، ووسائل النقل البسيطة وأساليبهما التنظيمية المبكرة أن يحققوا إنجازا يعد من عجائب الدنيا⁽⁸⁾.

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

أما في الحضارة اليونانية، فقد استفاد اليونان من أصول الحضارات السابقة رغم احتكارهم للعمل بصفة عامة ويعد سقراط هو منسج الفلسفة الأخلاقية في العالم الغربي فمجيئه اتجه البحث نحو الإنسان وأخلاقه ونفسه⁽⁹⁾.

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

(7) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة - مصر، 2006م، ص 41.

(8) المرجع نفسه، ص 47.

(9) نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص 48.

أما في الحضارة الرومانية فترجع أصولهم في تفكيرهم الاجتماعي والسياسي وإلى الدور الكبير الذي لعبته روما في تطبيق المبادئ القانونية و السياسية، فقد أقام الرومان انساقا من القوانين يستلزم احترامها واعتبرت مقياس للتنظيم الاجتماعي في العالم الذي عرفوه هدف الجميع فيها هو تأدية الواجب مما يؤدي إلى العظمة وسيادة الوطن⁽¹⁰⁾.

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

أما في الفكر الإسلامي أو الحضارة الإسلامية، فإنها تعرف الأخلاق بأنها عبارة عن هيئة في النفس تصدر عنها الأفعال سهلة ويسر من غير حاجة إلى فكر ورؤية، وقد تكون هذه الأفعال حسنة أو سيئة فالقيم الأخلاقية وقواعد السلوك وآداب ليست ابتكارا جديدا وإنما تتمثل قيما إسلامية أصيلة مصدرها القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة حيث جاءت بمبادئ الاستقامة، والصدق، والأمانة، العدل، الصبر والإخلاص ومع كثرة ما حث عليه الدين الإسلامي في مبادئ الأخلاق الفاضلة⁽¹¹⁾.

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

أما في الفكر الإداري الحديث وذلك من خلال ظهور الثورة الصناعية في القرن 18، ظهرت نزعة تعظيم الربح بكل طريقة ممكنة، وكل هذا سبب مشاكل أخلاقية وانحراف أخلاقي ولعل من الأوائل الذين روجوا لفكرة تعظيم الأرباح نجد آدم سميث في كتابه عن البحث عن أسباب وطبيعة ثروة الأمم، وأكد أن للمنظمة هدف أساسي هو إنتاج السلع المادية وحماية رأس المال وتعظيم الأرباح بكل طريقة وهو ما أدب إلى انحراف أخلاقي لا مثيل له على غرار ظلم واستغلال الأطفال وسوء معاملة النساء وأثناء هذا السباق المحموم لربح المال وتعظيم الثروة حاول رواد الإدارة العلمية في بداية القرن 20 إلى تقديم معالجة فنية هندسية للآثار السلبية لتلك الممارسات اللاأخلاقية في المنظمات⁽¹²⁾.

إلا أن الرؤية المادية لا تزال تدفق في أخلاقيات الإدارة ومسؤوليتها الاجتماعية مع النموذج الاقتصادي للمشروع الخاص الذي عبر عنه حديثا ميلتون فريدمان في كتابه الرأسمالية الحرة حيث اعتبر أن الدوافع الاقتصادية هي أساس العمل المشروع⁽¹³⁾.

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

(11) عمر بن ناصر القروي، أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 1426هـ، ص 39.

(12) نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص 50.

(13) Melton Fridman، Capitalism and freedom، University of Chicago press، 1962، p 117.

ما نلاحظه أنّ في الفكر الإداري الحديث سيطرة الجانب المادي على مختلف المنظمات الأعمال متجاهلين في ذلك مختلف القيم والأخلاق والدور الذي تلعبه في بناء الأنظمة هذا الأمر أدى إلى الوجود انحرافات وخروقات كثيرة في منظمات الأعمال اليوم رغم التطورات المختلفة السائدة والرفاهية الاجتماعية التي تعيشها المجتمعات رغم ذلك فإنها تعاني من الكثير من الممارسات اللاأخلاقية في عالم الأعمال وهو ما دعى إلى ضرورة إيجاد مدونة أخلاقية ملزمة .

المطلب الثالث: أهمية الأخلاق المهنية

لا يكتمل سير الحياة الإنسانية بانتظام إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقة الناس فيما بينهم تمثل الأخلاق أهم الضوابط التي حثت عليها التشريعات السماوية، والأخلاق تعد بمثابة دعامة أولى لحفظ الأمم والمجتمعات وضمان سيرها، والحكم على أية حضارة ومدى تقدمها أو تدهورها هو حكم على مدى التزامها بالأخلاق الفاضلة أو عدمه، كما أنها أساس لصلاح جميع الأعمال والعبادات التي يقوم بها الفرد لتحقيق له السعادة في الدنيا والآخرة . إنّ أهمية وفوائد الأخلاق في مجال العمل هي: (14)

- أنّ المنظمة قد تتكلف الكثير نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها .

- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود إيجابي على المنظمة .

- الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة، ويقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعملاء الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات .

إنّ الغاية من الالتزام بالأخلاق وفضائله تكون لاكتساب مرضاة الله وبها تتحقق السعادة الدنيا والآخرة .

المطلب الرابع: أهداف الأخلاق المهنية

أما أهداف الالتزام بأخلاقيات المهنة كالاتي:

- ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب ان يتحلى به المؤمنون على مصالح الدولة .

- فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الايجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر المسلكية المحظورة .

- ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين .

- إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما (15) .

(14) تقية صابر، زينب قديري، أخلاقيات المهنة وعلاقتها بالفعالية التنظيمية "دراسة ميدانية على عينة من أطباء المؤسسة الاستشفائية الشهيد بن عمر الجيلاني بالوادي"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص: تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي - الجزائر، 2018/2017م، ص33.

(15) مصطفى محمود أبو بكر، أخلاقيات وقيم العمل والمسؤولية الاجتماعية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية - مصر، ط 1، 2010م، ص110.

المبحث الثاني: مصادر وأسس الأخلاق المهنية ومبادئها:

المطلب الأول: مصادر الأخلاق المهنية:

هناك مجموعة من المصادر التي يستمد منها الفرد أخلاقياته، والتي تعتبر بمثابة إطار مرجعي يعود إليه في تعاملاته وفي عمله بالمنظمة أو دوره في المجتمع ككل، ومن أبرز هذه المصادر ما يلي: (16)

1. **العائلة:** تعتبر النواة الأولى لبناء السلوك الأخلاقي للفرد، فأخلاقه هي انعكاس للوضع الاجتماعي والأخلاقي لعائلته.
 2. **ثقافة المجتمع:** يتأثر سلوك الفرد بثقافة المجتمع وعاداته وتقاليده من خلال تفاعله بأفراد المجتمع.
 3. **الجماعات المرجعية:** تعتبر من أهم مصادر السلوك الأخلاقي وغير الأخلاقي للفرد، وما يكتسبه الفرد من أخلاقيات يختلف من جماعة لأخرى.
 4. **المدرسة ونظام التعليم:** يكتسب الفرد بعض الأخلاقيات النابعة من عادات وتقاليده مؤسسات التعليم من خلال مساره الدراسي منذ طفولته إلى حصوله على دراسات عليا وأكثر.
 5. **الإعلام:** يساهم الإعلام بشكل كبير في نشر ثقافات مختلفة تحمل في طياتها أخلاقيات إيجابية وأخرى سلبية، وفي ظل التطور التكنولوجي لوسائل الإعلام تصلنا قيم وأفكار حيثما كنا.
 6. **مكان العمل:** علاوة على القيم التي يستمدتها الفرد من العائلة والمجتمع، يستمد قيماً أخرى من مكان عمله أو المنظمة التي يعمل بها، فاحتكاكه بالعمال والإدارة يكسبه أخلاقيات جديدة مثل: احترام الوقت، التعاون، العمل الجماعي، المشاركة في اتخاذ القرار، الولاء، الالتزام... الخ من العوامل التي تنعكس على الفرد.
 7. **شخصية الفرد:** للموروث الثقافي والحضاري دور في تحديد سلوكيات الأفراد وأخلاقياتهم، خاصة إذا كان هذا الموروث متأصلاً في الفرد لفترة زمنية يعتبر مرجعاً لديه حتى وإن اكتسب موروثاً جديداً.
 8. **الخبرة المتراكمة:** تعتبر خبرة الفرد عاملاً أساسياً في تكوين نظام قيمه وأخلاقيه لديه، حيث تتحدد سلوكياته بأخلاقيات معينة، كما أن هذه الخبرة لا تقتصر على الجانب المهني لدهوإنما تتجسد أيضاً في خبرته الحياتية باختلاف وجهاتها (17).
- ومن خلال هذه المصادر يمكن القول أن المجتمع يكتسب أخلاقيات وفق أطر معينة وضوابط محددة، تعكس أخلاقيات الفرد في المجتمع، وهذا الأخير يعكس طبيعة الأفراد الذين ينتمون إليه، بينما تعتبر العائلة هي الوسيط بين الفرد والمجتمع، وكلها عوامل تتفاعل لخلق السلوك الأخلاقي.

(16) محمد البخاري عموم، أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي "دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف، ورقة"، مجلة آفاق للدراسات والبحوث، العدد 01، جانفي 2018م، ص 85.

(17) محمد البخاري عموم، مرجع سابق، ص 85.

المطلب الثاني: أسس الأخلاق المهنية:

أصبحت أخلاقيات الإدارة على صعيد المفاهيم العلمية والممارسات العلمية مجالات مهمة من مجالات المعرفة التي تستلزم قدرا من الدراسة المنهجية والخبرة المنظمة، لتوفير الأسس السليمة للتعامل مع المشكلات والحالات المختلفة التي تواجه المنظمات وعليه نجد أسس أخلاقيات الإدارة في الثلاثة:⁽¹⁸⁾

1. الأسس الأخلاقية: يقوم على هذا الأساس على أن المدير أو الموظف الجيد من

الناحية الأخلاقية يمتلك خصائص وسمات أخلاقية عالية تميزه عن غيره وبالتالي فإن جذور الموقف الأخلاقي في هذا النوع تكمن في شخصياتهم المميزة أو سماتهم الموجهة نحو الأخلاق وعليه فإن الموظفين ذوي السمات الأخلاقية يكونون قادرين على القيام بالآتي:

- الاعتراف بمجال وطبيعة المشكلات الأخلاقية ذات الأهمية في الإدارة والعمل.
- فهم نقاط القوة والضعف في المبادئ الأخلاقية في الإدارة والعمل.
- الفهم والاختبار بين مختلف وجهات النظر الأخلاقية التي يسترشدون بها في اتخاذ القرارات.

2. الأسس المهنية: خلافاً السابق لا يركز على سمات الأشخاص المتميزين أخلاقياً، والغاية الأساسية لهذا

الأساس هي التوصل إلى مجموعة محددة من المعايير "القيم المشتركة" التي تقدر ما تستجيب لما تحترمه الناس فإنها ترتقي بالمستوى الأخلاقي للعمل الإداري، وكما أنه يؤدي إلى البحث إلى إمكانية التوصل إلى المعايير القياسية التي تصلح لكل أنواع المنظمات، كما أن هذا الأساس لا يزال يتطور على أساس المزيد من التخصص حيث أن كل مهنة أخذت تصنع لها مجموعة من القواعد والقيم الأخلاقية التوجيهية لأعضائها، وكل منظمة تصنع لها مدونة أخلاقية خاصة بقيم المنظمة، وهكذا أصبحنا نجد أن هناك أخلاقيات العلاقات العامة، وأخلاقيات المحاسبة⁽¹⁹⁾.

3. الالتزام بالمبدأ الرسمي: هذا الثالث يحاول أن يبحث عن المبدأ الرسمي الذي يساعد على

تحقيق الاعتدال والتوازن بين طرفي المصلحة في كل قرار أو تصرف، وأساسه أن هناك حدين من المصالح الحد الأول ويتمثل في الأنانية أي تحقيق أقصى المصالح الشخصية من قبل الإدارة بما يحقق أسبقيتها الرفاهية الشخصية للمدير، والحد الثاني هو الإيثار أو الغيرية أي حب الغير أي تحقيق أقصى المنفعة الاجتماعية وفق مبدأ أقصى سعادة لأكثر عدد، إن التزام الإدارة بواجباتها المحددة لا يمكن أن يكون عند نقطة الوسط بين المصلحتين السابقتين بل إن الموقف الأخلاقي يتطلب الانحياز إلى مصلحة الطرف الأوسع والأكثر أهمية وأن يكون هذا الموقف الأخلاقي مكملًا للالتزام الإدارة بواجباتها في حالة تعارض المصالح⁽²⁰⁾.

المطلب الثالث: مبادئ أخلاقيات المهنة:

(18)(19) عمر بن ناصر القروي، مرجع سابق، ص 29

(20) عمر بن ناصر القروي، مرجع سابق، ص 29.

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

1. **النزاهة:** وهي منظومة من القيم المتعلقة بالأمانة والصدق والإخلاص.
2. **التعاون والاحترام:** المشاركة والتعاون دورا مهما من خلال الاحتكاك بالآخرين في نقل الخبرات والمعارف وأن يكون الفرد محترما للكرامة الإنسانية.
3. **الانضباط والالتزام:** على الموظف أو العامل أن يقوم بعمله في وقت الدوام الرسمي ويحترم الإجراءات والقوانين الواجبة⁽²¹⁾.
4. **تحمل المسؤولية:** بمعنى تحمل المسؤولية عن إنجاز الأعمال سواء كانت سيئة أو جيدة وتحقيق الأهداف مهما واجه ذلك من مواقف صعبة.
5. **الكفاءة والإتقان في العمل:** إنّ الكفاءة في الأداء والإتقان في العمل من الأمور المهمة ولذلك فقد حفلت أدبيات الإدارة العامة بالمؤلفات الكثيرة والدراسات العديدة التي تركز على الكفاءة والإتقان في العمل⁽²²⁾.
6. **العدالة:** وهي تقاسم مزايا ونقائص الممارسات المهنية.
7. **الاستقلالية:** أي أنّ على الفرد أن يفكر أن يكون مسؤولا⁽²³⁾.

المطلب الرابع: أنواع أخلاقيات المهنة:

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

1. **التصنيف الأول:** تصنيف نوعي ويضم نوعين هما:
 - أ. **الأخلاق الوصفية:** وهي تهتم بتحليل أخلاق الأفراد والثقافة أو المجتمع دون اتخاذ أي موقف أخلاقي فكري، إضافة إلى المقارنة بين القيم والمعتقدات والمبادئ والسلوكيات الأخلاقية المختلفة وبالتالي فهي ترتبط أكثر بعلوم الأنثروبولوجيا وعلم النفس.

(21) السعدان عبد الله بن حمدان، أثر التطبيقات العربية لمفهوم الوظيفة العامة والموظف العام محل أخلاقيات الوظيفة العامة، ورقة مقدمة إلى ندوة حول قيم وأخلاقيات الوظيفة العامة في الإدارة الحديثة، 21 و24 أوت 2005، مصر، ص356.

(22) محمد سليمان، حوكمة الشركات، الدار الجامعية، مصر، 2009، ص150.

(23) حيدر نسيمية، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على الزبون "دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد بوقرة، الجزائر، 2010/2012، ص16.

ب. الأخلاق المعياري: وتعرف كذلك بالأخلاق الإرشادية، وهي التي تحاول

دعم وتبرير نظام أخلاقي مترابط منطقياً والذي يتكون من القيم أو المبادئ الأخلاقية الأساسية، بحيث تركز على كيفية تصرف الأفراد وكيفية تقسيم التصرفات الأخلاقية في ضوء المواقف الأخلاقية التي تبينها⁽²⁴⁾.

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

2. التصنيف الثاني: فعلى صعيد المفاهيم والمعتقدات ويمكن أن نميز بين نوعين من الأخلاقيات هما:

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

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

والواقع أن أخلاقيات الواجب هب تغلب على قطاع الأعمال ومنظّماته ويرجع للولاء بذلك إلى المنظمة ليس إلا سمعة أو مبدأ فيها، وأما إلى الموازنة الدقيقة بين خسارة الفرد عند مغادرته المنظمة وما يربحها عند البقاء فيه⁽²⁵⁾. إن أخلاقيات العمل حسب نوعين الآخرين المبدأ والواجب فيقومان على طبيعة الشخص ومدى التزامها بالمبادئ الأخلاقية المطلقة كالصدق والأمانة والتي تعود بالنفع عليه ذاتياً أو على المنظمة أو المجتمع، بحيث تعتبر الأخلاق مبدأً إلزامياً على الفرد بصفة عامة وعلى العامل بصفة خاصة لأنه يعمل في بيئة مختلطة ومختلفة يجب أن يكون فيها تناغم وتكامل لكي تستطيع الاستمرار.

المبحث الثالث: أساسيات الأخلاق المهنية:

المطلب الأول: أسباب الاهتمام بالأخلاق المهنية:

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

1. التحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف المنظمة: لأن المديرين أصبحوا يركزون على اهتمامهم على زيادة

الأسعار على حساب مؤشرات الأداء.

(24) عبد الغني محمود علاء الدين، إدارة المنظمات، دار صفاء، الأردن، ط1، 2011م، ص54 - 55.

(25) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، ص49.

2. **تعقد وتداخل المصالح في المنظمات الحديثة:** وذلك بسبب أهمية التعاون والجهد الذي يبذلها العاملون في نجاح المؤسسة، فإن إستراتيجية العمل السليمة تقتضي على المديرين أن يهتم بمصالح العمال، مما يؤدي إلى خلق تشاركيه في نجاح المؤسسة وزيادة ثقة العاملين بالإدارة⁽²⁶⁾.
 3. **إرساء مبادئ الإدارة السليمة:** وهي التي تحدد كيفية اتخاذ القرارات والشفافية والإفصاح عنها وتحديد السلطة والمسؤولية للمديرين والعاملين بالمؤسسة، وحجم ونوعية المعلومات التي يتم الإفصاح عنها.
 4. **الاهتمام بالتعليم والتدريب:** لأنّ التطور الأوسع في مجال أخلاقيات كمادة تدرس وتصدر فيها الكتب المتخصصة والمنهجية على نطاق واسع.
 5. **الالتزام بروح القانون وأهمية البعد الاجتماعي:** ونجد أنّ هناك تجاهل للممارسات العمل الضارة من قبل المؤسسات، وذلك بسبب الالتزام الحرفي بنصوص القانون وتجاهل روح القانون، وكمثال على ذلك العمل على تحقيق الأرباح في ظل قواعد السوق وتجاهل الأمور الخارجية السلبية التي تعرفها المؤسسة.
 6. **البحث عن إنتاج ما هو مفيد للبشر وتحسين نوعية الحياة:** يرتبط الأمر دوماً بما يجب أن يكون نتيجة المؤسسات، بحيث للمؤسسة الحق في إنتاج ما تراه مربحاً لها، بشرط أن لا تكون المنتجات أو الخدمات التي تنتجها محظورة قانونياً.
 7. **العولمة وأخلاقيات الأعمال:** لأنّ نتيجة التحول والتطور إلى عصر الانترنت والبريد الإلكتروني أصبح من الصعب إخفاء الممارسات والانتهاكات غير أخلاقية التي ترتكبها المؤسسات كالاستغلال لأطفال في العمل وظروف العمالة استغلالية⁽²⁷⁾.
- إن أسباب الاهتمام بأخلاقيات العمل تعود إلى المتغيرات الجذرية في الأفكار سواء المتعلقة بالنظام الداخلي للمؤسسات أو المتعلقة بذهنية العمال أو المتعلقة بطبيعة النظام الاجتماعي والاقتصادي الذي تعمل فيه المؤسسات حيث أصبحت هذه الأفكار تتطّلع إلى إصلاح الاختلالات التي تعرضت لها الأخلاق العامة للفرد والتي تعود نتائجها على بيئة العمل الداخلية والخارجية.
- المطلب الثاني: وسائل تعزيز وترسيخ الأخلاق المهنية:**
- من بين أهم الوسائل التي تساهم في تعزيز أخلاقيات العمل نجد:
1. **تنمية الرقابة الذاتية:** فالموظف الناجح هو الذي يراقب الله قبل أن يراقبه المسؤول وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فنستنتج المؤسسة بلا شك لأن الموظفين مخلصين لها⁽²⁸⁾.

(26) محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي، دار زمزم، الأردن، ط1، 2011، ص80 - 82.

(27) محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، مرجع سابق، ص88 - 90.

(28) بلال خلف السكارنة، مرجع سابق، ص65.

2. وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية: ذلك لأنّ الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحيانا من ضعف النظام، أو عدم وضوحه. ويمكن للمؤسسة أن تخصص مكتبا خاصا للاهتمام بأخلاقيات العمل يقوم به مجموعة من الموظفين. ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ عن أيخلل في الأخلاق، كما يجب أن توضح في مكان ظاهر لائحة للجزاءات تشمل على الأفعال والمخالفات وعدم تنفيذ الأوامر والالتزامات المكلف بها العمل.
3. القدوة الحسنة: ينظر العامّ لون إلى المدير على أنه القدوة لهم في كل تصرف لذا يجب على المديرين أن يكونوا قدوة في كافة تصرفاتهم والالتزام بأخلاق المهنة حتى يلتزم العمال بالتنفيذ وهو مقتنعون بأهمية النظام وعدم الخروج عن مقتضيات العمل.
4. تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة: إي اقتناع العامل بأن العمل عبادة وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية، وشعار البلد وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق المهنة.
5. محاسبة المسؤولين والموظفين: فلا بدّ من محاسبة للتأكد من تطبيق النظام، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام، وقد كان عمر رضي الله عنه يسأل الرعية: رأيتمهم إذا استعمله عليكم خير من أعلم ثم امرأته بالعدل أكنت قضيته ما علي؟ قالوا: نعم. قال: لا حتى أنظر في عمله أعمل بما أمرته أم لا.
6. التقييم المستمر للموظفين: مما يحفزهم على التطوير إذا علموا أنّ من يطور نفسه يقيم تقييما صحيحا، وينال مكافأته على ذلك، والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءتهم ومواطني بداعاتهم⁽²⁹⁾.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأخلاقيات المهنية في المنظمات:

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

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

أولا: البيئة الاجتماعية

(29) محمد أحمد سليمان وسوسن عبد الفتاح وهب، مرجع سابق، ص121.

يمكن تعريف البيئة الاجتماعية بأنها البيئة التي تجمع بين المنزل، والعمل، والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وما يسودها من تقاليد، وعادات، ومعتقدات وأحوال اقتصادية، واجتماعية، وسياسية، والتي تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهاته، إذ تنمو هذه الاتجاهات والممارسات السلوكية وتتطور بتطور مراحل النمو التي يمر بها الفرد، من واقع ما يعايشه في البيئة⁽³⁰⁾.

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

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

ثانياً: البيئة الاقتصادية

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

ويجب أن نؤكد هنا على أن أثر العنصر المادي في أخلاقيات العاملين، وظهر فيالدول النامية، له متطلباته وطموحاته الكبيرة، التي لا تتناسب مع جذورا تاريخية، إذ أن الفردي الدول النامية، له متطلباته وطموحاته الكبيرة، التي لا تتناسب مع ما تستطيع الدولة توفيره من خدمات و سلع، كما أن العاملين لهم تطلعاتهم وآمالهم في تحسين أوضاعهم المعيشية، وزيادة وسائل الراحة وهم لا يملكون غير رواتبهم الضئيلة، ولذا فإن احتمالات الانحراف كثيرة سواء من قبل المواطن الذي يريد أن يحصل على السلعة، أو الخدمة دون غيره أو أكثر منه، أو من قبل العاملين أنفسهم الذين يريدون الحصول على دخول إضافية حتى ولو عن طريق غير مشروع⁽³¹⁾.

(30) أسامة محمد خليل الزيناتي، ص 17 - 18.

(31) أسامة محمد خليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية: مجمع الشفاء الطبي نموذجاً، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، فلسطين، 2014، ص 18 - 19.

ثالثا: البيئة السياسية

لاشك أنّ البيئة السياسية التي يعيش الموظف العام في ظلها، تلعب دورا مهما في تكوين اتجاهاته وأنماط سلوكه، ويقصد بالبيئة السياسية، المناخ السياسي الذي يعيشه المجتمع، كشكل النظام السياسي، ومدى تمتع الأفراد بحرية التعبير ونمط الحكم السائد. وكذلك مدة فعالية الرقابة (إدارية، تشريعية، سياسية، شعبية) على أنماط السلوك الإداري للموظف العام، بحيث تحفز السلوك الإداري الأخلاقي، وتردع أو تعاقب السلوك الإداري للأخلاقي.

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

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

ومما سبق يتضح للباحث أن البيئة المحيطة بالموظف لها التأثير الأكبر على سلوكه وأخلاقياته داخل عمله وفي الوظيفة العامة ناهيك عن التربية والتنشئة، فمثلا إذا نشأ الموظف في بيئة متسيبة يولد لدى الموظف التسبب والعمل داخل المنظمة، والعكس صحيح تماما⁽³²⁾.

المطلب الرابع: أخلاقيات تتطلبها بعض الأعمال والمهن

أولا: في المجال التعليمي والتربوي

يجب التركيز على خلق القدوة والألفة والاستقامة والرأفة وحسن السمعة؛ وذلك لأن المعلم ليس مجرد آلة ناطقة بالمعلومات بل هو مع قيامه بالتعليم والتفهم يجب أن يكون مربيًا لشخصيات طلابه، وقادرا على الارتقاء بهم، وهذا لا يتم إلا حينما يكون رؤوفا بهم مستقيما في ذاته كريم السمته، مألفا لهم، محبوبا عندهم، ناصحا لهم، حريصا عليهم، تتمثل فيه الأسوة الحسنة⁽³³⁾.

ثانيا: في المجال الطبي

نجد اليمين التي يقسمها الطبيب عند تخرجه ومباشرته لمهنة معالجة المرضى، تكون مينا أخلاقية بحتة، كما هو واضح في نصها التالي:

(32) أسامة محمد خليل الزيناتي، مرجع سابق، ص 19.

(33) سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل (ضرورة تنموية ومصلحة شرعية)، الإدارة العامة للثقافة والنشر، مكة - المملكة العربية السعودية، 2010م، ص 116.

- أقسم بالله العظيم.
- أن أراقب الله في مهنتي.
- وأن أصون حياة الإنسان في كافة أدوارها، في كل الظروف والأحوال، باذلاً وسعي في استنقاذها من الموت والمرض والألم والقلق.
- وأن أحفظ للناس كرامتهم، واستر عورتهم، واكتم سرهم.
- وأن أكون على الدوام من وسائل رحمة الله، باذلاً رعايتي الطبية للقريب والبعيد، والصالح والخاطيء، والصديق والعدو.
- وأن أثابر على طلب العلم، وأسخره لنفع الإنسان، لا أذاه.
- وأن أوقر من علمني، وأعلم من يصغرنني، وأكون أخا لكل زميل لي في المهنة الطبية في نطاق من البر والتقوى.
- وأن تكون حياتي مصداق إيماني في سري وعلني، نقياً مما يشينني أمام الله ورسوله والمؤمنين.

- والله على ما أقول شهيد⁽³⁴⁾.

وهذا القسم - كما هو ملاحظ - يتضمن مجموعة من الأخلاقيات التي تلزم الطبيب وهي: مراقبة الله، وصيانة حياة الناس، والبذل، وحفظ الكرامة، وستر العورة، والسرية، والرحمة، والنفع، والتوقير، والتعلم والتعليم، والاستقامة الإيمانية.

ثالثاً: في المجال القضائي

يوجد في بعض كتب الفقه عناية بهذا المجال ويأتي غالباً تحت عنوان (آداب القاضي) ويذكرون فيها ما يجب على القاضي التحل به من أخلاق، وما يستحب وما يجرم عليه وما يكره، ونشير هنا إلى بعض الأخلاقيات الواجبة في القاضي وهي: العدل، والبصيرة، والأناة، والقناعة، والنزاهة، والهيبة، والحلم، والخشية. فإنه إذا تحلى بالعدل استقامت أحكامه وقض بالقسط وأنصف بين الخصوم، وبالبصيرة يرزق الفراسة والفتنة، ويتمكن من الثبوت، وكشف اللبس والاحتيال، وبالأناة يسلم من الطيش والنزق، والعجلة، وبالقناعة يستعلي على حيل أهل الرشوة وأرباب الإغواء الدنيوي، ويستغني بقناعته فيكون له الشرف والمهابة، وبالنزاهة يتعفف وتعظم درجته وتقبل أحكامه، وبالهيبة ينقمع الظالم ويخاف المعتدي والفاجر، والفاحش البذيء، وبالحلم يكظم غيظه، ويدفع عن نفسه صولة الغضب، ويحسن سمته ويصيب في رأيه.

(34) سعيد بن ناصر الغامدي، مرجع سابق، ص 117.

وبالخشية من الله يستقيم على جادة الحق، ويرزق التوفيق، ويسلم من رعونات النفس ومن شياطين الجن والإنس (35).

رابعاً: في المجال الإعلامي

يجب استنبات الصدق في كل الإعلاميين، كما لا بد من وجود الحياء والأدب والإنصاف والإصلاح وتعتظيم الحرمات، وتكريم الإنسان والنزاهة والستر والغيرة والمروءة والعزة (36).
ولخطورة الإعلام وشدة أثره يجب التأكيد على الأخلاقيات اللازمة للإعلامي والمحاسبة عليها، وكسر طغيان العرف القائل بأن الإعلام فوق المسألة، وإبطال المفهوم غير الأخلاقي القائل بأن المهنة الإعلامية أهم من الأخلاق المثالي، كما يقول بعضهم، كما لا بد من لجم سطوة الإعلام حتى لا يتغول ويستحيل إلى سطوة طاغية تحت مسمى السلطة الرابعة، يتحكم بها الكبراء والأقوياء والمتحزبين والفتويين المنحازين لمصالحهم ونفوذهم، على حساب المنفعة العامة والهوية والأخلاق وحاجات الضعفاء والمهمشين، والأكثرية الصامتة أو المشتغلة بلقمة عيشها، بل على حساب المصلحة العامة، والخير الشامل، والفضل الكامل، والمتأمل في هالة الحصانة التي يفرضها الإعلاميون لأنفسهم، يجد أن (غلاوة الدنيوية) حاربوا سلطة رجال الكنيسة وحصاناتهم، المبينة على تحالف بين الكنيسة ورجال الحكم والمال، ووضعوا بدلا من ذلك باسم الحرية المدنية - سلطة الإعلام وسطوة رجاله المتحالفين أيضاً مع أهل السلطة والنفوذ والمال (37).

خلاصة الفصل:

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

(35) المرجع نفسه، ص 118 - 119.

(36) سعيد بن ناصر الغامدي، مرجع سابق، ص 119.

(37) المرجع نفسه، ص 119.

الفصل الثالث :

الإطار المفاهيمي للبيئة الداخلية

1. تعريف البيئة الداخلية للمؤسسة

2. مكونات البيئة الداخلية للمؤسسة

1.2. الهيكل التنظيمي

2.2. الثقافة التنظيمية

3.2. الموارد المتاحة

3. ماهية تحليل البيئة الداخلية

1.3. مفهوم تحليل البيئة الداخلية

2.3. أهمية تحليل البيئة الداخلية

4. أساليب تحليل البيئة الداخلية

1.4. تحليل الموارد

2.4. سلسلة القيمة

3.4. نموذج البنشمر كنغ

4.4. جدول القيادة الاستراتيجية

5.4. مدخل تحليل الوظائف

تمهيد :

تُعبّر البيئة الداخلية عن شخصية المؤسسة وتعكس بشكك فعلي عن حقيقة ما يجري داخلها من تفاعلات بين مختلف عناصرها ومتغيراتها وتضم البيئة الداخلية رسالة المؤسسة وأهدافها وثقافتها، إضافة إلى الموارد المادية والبشرية ، السياسات والإجراءات وعمليات الإنتاج وكذا المنتجات والخدمات وتشير بيئة المؤسسة إلى كل ما يحيط بالفرد في مكان عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه، و في ميوله إتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة ولذا فإنها تستوجب عناية فائقة لمختلف مكوناتها المتاحة وإستخدامها الإستخدام الأفضل، الأمر الذي يمنشأنه خلق بيئة عمل إيجابية قائمة على مجموعة من القيم التنظيمية القوية المنبثقة من ثقافة المنظمة المعتمدة على التحفيز ، الانضباط والعمل الجماعي وهو ما يعكس الإنسجام والتكامل بين جميع الأفراد ويمنحهم دافعية أكبر لإداء المهام بكفاءة وفعالية لبلوغ الأهداف.

1. تعريف البيئة الداخلية للمؤسسة: يتم تعريفها على أنها :

- تتمثل بمجموعة العوامل والمكونات والمتغيرات المادية والمعرفية والتنظيمية ذات الصلة الوثيقة بحدود المنظمة.⁽¹⁾
- كما تعرف على أنها: تمثل المستوى البيئي التنظيمي الداخلي المرتبط بشكل محدد ودقيق بالتطبيقات الإدارية والتنظيمية لمنظمة الأعمال.⁽²⁾
- نظرت المدارس الحديثة لمفهوم البيئة الداخلية للمؤسسة من منظور يمكنها التحكم في مكونات التنظيم من خلال تتبع الخطط المبرمجة والمقررة بغية توحيد جهود العاملين ، كما أنّ النظرة الحديثة تعتبر بيئة المؤسسة نسقاً مفتوحاً يهتم بالجانبين الرسميين وغير الرسميين ، ويكون أسلوب العمل مرناً تبعاً طرق مختلفة في التعامل مع العاملين وأوضح "ميرتون" بأن ظاهرة جمود السلوك للإنساني فبيئة المؤسسة ناتجة عن أسلوب المتابعة الصارم الذي يفرضه الإدارة على العمال للتأكد من أنهم طابقة الواقع للإجراءات المحددة والتقليل من مدى العلاقات الشخصية بين أعضاء التنظيم.⁽³⁾ وعليه يمكن القول أن البيئة الداخلية للمؤسسة تتمثل في : كل المكونات والعناصر سواء مادية ، بشرية ، مالية الواقعة داخل حدود المنظمة وتؤثر فيها بشكل مباشر.

2. مكونات البيئة الداخلية :

قد يبدو أن هناك إختلاف بين الباحثين بخصوص مكونات البيئة الداخلية وعناصرها و مجالاتها وما يفترض أن ينصب التحليل عليه، كذلك قد نجد تركيزاً في استخدام خطوات معينة وأدواتها للتحليل الإستراتيجي للبيئة الداخلية فيرى الباحث "Porter" بورتير " أنّ العوامل والمكونات التي يفترض أن ينصب عليها التحليل في البيئة الداخلية هي الأنشطة والأنظمة الفرعية للمنظمة ، الموارد البشرية، المتطلبات المادية والتحسين والتطور التكنولوجي ، في حين يركز كل من "نات" و"ناريانان" Narayanan et Nath على أنّ البيئة الداخلية للمنظمة تتكون من مجموعة أنظمة يركز بعضها إلى إطار مادي ملموس مثل الأنظمة الوظيفية المختلفة للمنظمة والنظام المعلوماتي، في حين تركز المجموعة الأخرى من الأنظمة إلى أطر إنسانية ومعرفية تتجسد بقدرات تحديد وإبداع مثل النظام الاجتماعي، النظام السياسي، والنظام الثقافي، ومع ذلك فإننا نرى أن هذه الأنظمة تتداخل فيه الجوانب المادية للمؤسسة وكذلك الجوانب غير الملموسة، لذلك كلا الجانبين يحتاج إلى تحليل ودراسة ومعرفة لغرض إعطاء حكم على قوة وضعف هذا النظام. ومهما تعددت المكونات والعناصر في البيئة الداخلية للمنظمة فإنه يمكن إجمال هذه المكونات والعناصر بثلاث مكونات رئيسية وهي : الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية وموارد المنظمة. ونجد من الضروري العناية بتحليل وإضافة مكون آخر ذو أهمية بالغة في نجاح المنظمة وهو القيادة الإستراتيجية للمنظمة وتحقيق نتائج أفضل.⁽⁴⁾ وفي ما يلي شرح لكل من هذه المكونات :

- (1) ماجد عبد الهادي مساعدة، الإدارة الإستراتيجية مفاهيم عمليات حالات تطبيقية ، ط1 ، دار الكندي للنشر ، عمان ، 2013 ، ص 183
- (2) طاهر محسن الغالي ، وائل محمد صبحي إدريس ، الإستراتيجية منظور منهجي متكامل ، ط1 ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2006 ، ص
- (3) علي السلمي، تطور الفكر التنظيمي، ط2، وكالة المطبوعات، الكويت، ص 22
- (4) ماجد عبد الهادي مساعدة، مرجع سابق ذكره 2013، ص 185

1.2. الهيكل التنظيمي :

- يعرف " ستونار " Stonar الهيكل التنظيمي بأنها لآلية الرسمية التي يتم من خلالها إدارة المنظمة عبر تحديد خطوط السلطة والإتصال بين الرؤساء والمرؤوسين.
- ويعرفه "فليت " Fleet" بأنه نظام للسلطة والمساءلة والعلاقات بين الوحدات التنظيمية الذي يحدد شكل وطبيعة العمل اللازم للمنظمة، كما يعرف " روبينز " Robinns الهيكل التنظيمي بأنه : إدارة نصف من خلالها إطار التنظيم ودرجة تعقده ورسميته ومركزيته. ويقصد بالتعقيد مقدار وحجم تقييس العمل عمودياً وأفقياً والذي يترتب عنه صعوبة التنسيق. ويقصد بالرسمية درجة اعتماد التنظيم على القواعد التشريعية والتنظيمية والإجراءات اللازمة لتوجيه السلوك التنظيمي للأفراد العاملين ، أما المركزية فتعني درجة تركيز سلطة إتخاذ القرار في المستويات الإدارية العليا.
- إن الهيكل التنظيمي هو النظام الذي يحدد في إطاره المهام والعلاقات بين الوحدات وربطها باتصالات بين أجزائه ولكي يوضع الهيكل التنظيمي فإن تقسيم العمل إلى مهام رئيسية و فرعية يصبح أمراً ضرورياً وكذلك إيجاد الصيغة التنسيقية الملائمة بين مجمل هذه الأجزاء والمجموعات والأفراد لتحقيق نتائج أداء أفضل ، كما يعتبر الهيكل التنظيمي التصميم الرسمي الذي يقرر العلاقات و يحدد عدد المستويات في السلم التنظيمي كما أنه الإطار الذي يرشدنا إلى الطرق التي يتم فيها توزيع المهام على الأفراد والطرق التي يتجمع فيها الأفراد معاً في أقسام ووظائف المنظمة.⁽¹⁾
- والهيكل التنظيمي يلعب دوراً أساسياً في عمليات تنفيذ الإستراتيجيات المختارة من قبل المنظمة. ومن السهولة الحديث عن الهيكل التنظيمي الفعال، لكن الصعوبة تكمن في جعل هذا الهيكل متجاوباً مع معطيات بيئة عمل سريعة التغيير وباستمرار إتخاذ الأمر جعل من باحثي نظرية المنظمة يتوصلون إلى إستنتاج مفاده عدم وجود هيكل تنظيمي يصلح لكل الظروف وكالات أحوال بل إن هذا الهيكل لو أبعداه يفترض أن يستجيب لعوامل موقفية عديدة.⁽²⁾
- من خلال التعاريف السابقة نجد أن الهيكل التنظيمي يتألف من مجموعة عناصر رئيسية وهي :⁽³⁾
- يحتوي على تقسيمات تنظيمية ووحدات مختلفة.
 - التخصص فالعمل ، أي وجود مهام محددة.
 - نطاق الإشراف وخطوط السلطة والمسؤولية.
 - مواقع إتخاذ القرار من حيث المركزية واللامركزية.

(1) محمود سلمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر، الطبعة الخامسة، عمان ، الأردن ، 2010 ، ص 205

(2) صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي ، مرجع سابق ذكره 2011 ، ص 361

(3) محمود سلمان العميان، مرجع سابق ذكره، 2010، ص 205

2.2. الثقافة التنظيمية :

يشمل مفهوم الثقافة التنظيمية مجموعة القيم التي تتبناها المنظمة والفلسفة التي تحكم سياساتها المختلفة، والطريقة التي يتم بها إنجاز المهام، والإفتراضات التي يشار إليها الإلتفاف حولها أعضاء التنظيم ، والتوقعات والرموز والممارسات السائدة والمقبولة كافة في المنظمة والتي تتطور مع مرور الزمن وربما تستقر عند حالة معينة، وبالتالي تصبح سمة

خاصة للتنظيم وميزة تتميز بها عن باقي المنظمات، والتي خلقها عمداً بين أعضاء التنظيم حول خصائص التنظيم والسلوك المتوقع من الأعضاء فيه.⁽¹⁾

- ويتأثر بناء الثقافة التنظيمية عادة بثلاث عناصر رئيسية⁽²⁾ :

أ- بيئة الأعمال التي تعمل فيها المنظمة، فبعض المنظمات ذات البيئة المتحركة الديناميكية تصبح ثقافتها مفتوحة وشفافة وسريعة التغيير.

ب- القادة الإستراتيجيون الذين تنشر أفكارهم وآراءهم إلى باقي أجزاء المنظمة والعاملين.

ت- الخبرة والتجارب التي مرت بها المنظمة سابقاً، ونماذج الافتراضات المشتركة من خلال خبرات فعلية يمتلكها أفراد المنظمة في العمل أخرجت حلولاً لمشكلات أساسية.

1.2.2. عناصر ثقافة المنظمة: يمكننا الإشارة إلى أنهم عناصر الثقافة التنظيمية كما يلي:⁽³⁾

أ/ القيم التنظيمية: وهي إتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم الواحد ما هو مرغوب أو غير مرغوب، جيد أو غير جيد، مهم أو غير مهم ... ، إلخ ، في مكان أو بيئة العمل. ومن هذا القيم المساواة بين العاملين، الإهتمام بإدارة الوقت، الإهتمام بالأداء، إحترام الآخرين، . . . إلخ.

ب/ المعتقدات التنظيمية: وهي الأفكار المشتركة حول طبيعة العمل والحياة الإجتماعية في بيئة العمل، وكيفية إنجاز العمل والمهام التنظيمية. ومن هذا المعتقدات: أهمية المشاركة في إتخاذ القرارات ، المساهمة في العمل الجماعي ، الولاء التنظيمي، الإبداع والتنظيمي ... إلخ.

ج/ الأعراف التنظيمية: هي المعايير والأسس التي تعارف عليها أعضاء المنظمة والتيلتزمون بها في المنظمة على إعتبار أنهما معايير مفيدة ويفترض أن تكون غير مكتوبة وواجب الإلتباع.

مثال ذلك إلتزام المنظمة بعدم تعيين الأب والابن في نفس المنظمة أو نفس الوظيفة أو المصلحة.

د . التوقعات التنظيمية: هي الآمال والتطلعات التي لا يحددها أو يتوقعها الفرد أو المنظمة كل منها من الآخر خلال فترة عمل الفرد في المنظمة مثال: توقعات الرؤساء من المرؤوسين، والمرؤوسين من الزملاء ، والزملاء من الزملاء الآخرين والمتمثلة بالتقدير والإحترام المتبادل، وتوفير بيئة تنظيمية ومناخ تنظيمي يساعد ويدعم إحتياجات الفرد العامل لنفسه والإقتصادي.

(1) محمد قاسم القريوتي ، نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر ، الطبعة الرابعة ، عمان ، الأردن ، 2010 ، ص 373

(2) صالح مهدي محسن العامري ، طاهر محسن منصور الغالي، مرجع سابق، ذكره، 2011 ، ص 129

(3) محمود سلمان العميان، مرجع سابق ذكره، 2010 ، ص 312-313

2.2.2. أهمية الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإستراتيجية:

إن الوعي بثقافة المنظمة وإدارة هذه الثقافة بطريقة كفؤة يساعد في تصميم وتطبيق خطة إستراتيجية متكاملة.

إنّ ثقافة المنظمة تؤثر إيجاباً في تكوين أنظمة إتصال فعالة مفتوحة وبعدها إتجاهات، تساند بصورة مباشرة عمليات إتخاذ قرارات إدارية تتصف بالعقلانية والدقة وبأقل قدرة من التكاليف والمعوقات ، لأنّ الثقافة التنظيمية توفر مناخ

تنظيمي ملائم لإتخاذ القرارات الصعبة بما توفره منقيم مشتركة لمختلف المستويات الإدارية ومراكز صنع القرارات. (1) وفي تحليل المنظمة لثقافتها فإنها تحاول معرفة مدى قوة أو ضعف الثقافة التنظيمية. (2) فالمظمة ذاتالأداءوالفعالية العالية لديها ثقافة قوية بمرأعضائها، حيث أنالأفراد لا يعهدون على الأنظمة و التعليماتالقواعد، بل يعرفونما يجب القيام به ، بينما الثقافةالضعيفة فأفرادها يسرون في طرق مبهمة وغير واضحة المعلوماتوتعليمات متناقصة ، وبالتالي يفشلون في إتخاذقرارات مناسبة وموائمة لقيم وإتجاهات الأفراد العاملين، فللثقافة القوية تعمل على الوحدة التنظيمية وتفاديالصراعات والنزاعات والتضارب والذي يعتبر أهم وأكبر عوائقالصياغ والتفويض والنجاح الإستراتيجي. (3)

- إنالنجاح في تحقيق وأداء المنظمة يكون منخلالالملائمة والإنسجام بينثقافة المنظمة وإستراتيجياتها المعتمدة فيها ، ويشترط أن تكونهذهالثقافة قادرةعلى مساعدة المنظمة في التكيف مع متغيرات البيئة ، لقدأشار كل من "بيتر و ترومان Waterman et Peter" في كتابهم "البحث في متغيرات البيئ" أنالمنظمات التي تتمتع بثقافة تنظيمية متماسكة وقوية هي المنظمات الأكثر إبداعاً فيكلشيء ، بينما تتميزالمنظمات غير المبدعة بوجود ثقافة تنظيمية فيها تميل إلىالتركيزعلىالقوةوالنفوذ داخل المنظمة بدلاً من الإهتمام بالزبائن كما وُصفت هذه المنظمات بأنها تميل إلى التركيز على الكم على حساب الكيف وتحمل العنصرالبشري وتحسيد الإبداع. (4)

3.2. الموارد المتاحة :

إنالصياغة الإستراتيجية، وتثبيت رسالتها، وأهدافها، ووضعها موضع التنفيذيتطلبأن تحصل المنظمة على مواردها، وتشمل الموارد: المالية، الطبيعية، البشرية، التكنولوجية كيتساهم فيتنشيط وتفعيل طاقات المنظمة، وإمكانات نجاحها واستمرار بقائها فيالسوق، فهيروح المنظمة وسر ديناميكيته وحيويته، ولدينا الموارد التنظيمية وهيأنظمة وعمليات المنظمة وتشمل علماً إستراتيجيات والهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية المشار إليها سابقاً لإدارة الموارد، المشترقيات، الإنتاج، المالية، البحث والتطوير ، نظم المعلومات، التسويق

(1) عبد العزيز حبقو ، مرجع سابق ذكره ، 2004 ، ص 201

(2) محمود سلمان العميان ، مرجع سابق ذكره ، 2010 ، ص 316

(3) محمود سلمان العميان ، مرجع سابق ذكره ، 2010 ، ص 317

Thomas J Peters , Roberth Waterman, In Search of Excellence : Lessons from America's (4)

Best. Runcompanies. New York Harpeter and Row Publisher USA , 1982 , p292

وأنظمة الرقابة، لهذا فإنمفهومالموارد التنظيمية يجبإطاراً شمولياً وم تكاملاً للموارد التي تمتلكها المنظمة،

أوالتي تحتاجها لإنجاز أهدافها ورسالتها في السوق وفي المجتمع ولذلك فمفه وم الموارد التنظيمية أوسع وأشمل من مفهوم الموارد الماديةوالذي يشمل على : المعدات ووسائل المصنع، والمواقعالجغرافية والمواد الأولية وشبكة التوزيع والتكنولوجية. (1)

3. ماهية تحليل البيئة الداخلية :

1.3. مفهوم تحليل البيئة الداخلية :

- البيئة الداخلية هي مجموعة العوامل والمكونات المتغيرة المادية والمعرفية والتنظيمية ذات الصلة الوثيقة بحدود المنظمة الداخلية، كما أنها تمثل المستوى التنظيمي الداخلي المرتبط بشكل محدد ودقيق بالتطبيقات الإدارية والتنظيمية للمنظمة.⁽²⁾

إذن فإن تحليل البيئة الداخلية يعني معرفة نقاط القوة ونقاط الضعف التي تؤثر إيجابياً أو سلباً عليها ومحاولة معرفة والإمام بكل مكوناتها.

ويمكن تعريف تحليل البيئة الداخلية بأنها العمليات التي خلالها يتم تحديد وتقييم خصائص المنظمة بشكل محدد والتي تتضمن مواردها وقدراتها ومراكز قوتها وثقافتها وهيكليتها التنظيمي، حيث يزود تحليل البيئة الداخلية للمنظمة بمعلومات مهمة عن موجوداتها والمهارات التي تمتلكها وأنشطة أعمالها بمعنى أنها الوسيلة التي تساعد على تحديد نقاط قوتها وضعفها.⁽³⁾

2.3. أهمية تحليل البيئة الداخلية :

إنّ الهدف الرئيسي لدراسة وتحليل البيئة الداخلية للمنظمة هو تحديد العوامل الإستراتيجية فيها، ومن ثم تقييمها لمعرفة توازنها بين القوة والضعف في المنظمة يمكن، أي تحديد العوامل التي يمكن التركيز عليها باعتبارها تمثل قوة المنظمة وهي الخصائص التي تعطي للمنظمة إمكانياتها جيدة تعزز عناصر القوة لديها وتساهم في إنجاز العمل.

بمهارة وخبرة عالية بالإضافة إلى تشخيص العوامل التي تستوجب استبعادها أو معالجتها باعتبارها تمثل نقاط ضعف في المنظمة، ويقصد بها المؤشرات التي تدل على نقص إمكانيات المنظمة.⁽⁴⁾

ويمكن الإشارة إليهما بأن يمكن أن نقدمه تحليل البيئة الداخلية للمنظمة في ما يلي:⁽⁵⁾

- بيان وفهم دقيق لنقاط القوة والضعف التي يتسم الضعف التي يتسم بها كل عامل من العوامل الداخلية بما يساعد على إتخاذ القرارات الإستراتيجية واختيار البدائل المناسبة لها، فالتحليل الداخلي يمثل ضرورة هامة

في

(1) ماجد عبد الهادي مساعدة، مرجع سابق ذكره، 2013، ص 196

(2) ماجد عبد الهادي مساعدة، مرجع سابق ذكره، 2013، ص 184

(3) غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي، مرجع سابق ذكره، 2008، ص 36

(4) زكريا مطلق الدوري، الإدارة الإستراتيجية ومفاهيم وعمليات وحالات دراسية، دار اليازور العلمية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005، ص 139

(5) Jay B. Baraney-Willims S. Hesterl.y.op.cit , 2006 , p145-164

اختيار الإستراتيجية المناسبة للمنظمة.

- يضع الأرضية القوية لانطلاق المنظمة ، لأنّ هذا التحليل وحده يحل اهمية تقييم القدرات والإمكانات المادية والبشرية والمعنوية المتاحة للمنظمة، وبالتالي يمكن إيضاح موقف المنظمة بالنسبة لغيرها من المنظمات.

- تحديد نقاط القوة الحقيقية وتعزيزها للإستفادة منها والبحث عن طرق ووسائل تدعيمها مستقبلاً، وذلك بما يساعد على مواجهة معوقات وتهديدات البيئة الخارجية، وتحقيق مزايا تنافسية لها من خلال التركيز عليها.

- تحديد نقاط ضعف حتى يمكن التغلب عليها أو احتوائها بضعف نقاط القوة الحالية للمنظمة

- الفهم الحقيقي للبيئة الداخلية يساعد على معرفة طبيعة الأعمال والقطاعات والصناعات التي تستطيع فيها هذه المنظمة تقديم وتحقيق الأداء العالي والنجاح.

- تعتبر عملية التحليل الداخلي لازمة ومكملة للتحليل الخارجي والعكس صحيح، فلا تكون فائدة من كشف الفرص والمخاطر البيئية دون الوقوف على النقاط التي تمثل قوة المنظمة أو ضعفها، فإذا كان الهدف من التحليل الداخلي يتمثل في الوقوف على نقاط القوة أو الضعف فإن ذلك يمثّل الطريقة التي ترشدنا لانتهاز الفرص وتجنب المخاطر.

- معرفة مدى كفاءة البناء التنظيمي الخاص بالبيئة الداخلية.

- معرفة مدى قوة العلاقات بين الأفراد و تماسك جماعات العمل.

- معرفة سمعة المنظمة ومدى توفر الأفراد العاملين بها وقدراتهم ومهاراتهم الفنية .

- التحليل يعطي الفهم الدقيق للبيئة الداخلية في نقاط القوة والضعف في جمعي م كوناتها.

4. أساليب تحليل البيئة الداخلية:

إن عملية تحليل البيئة الداخلية يهدف أساساً إلى معرفة نقاط القوة ونقاط الضعف للمنظمة وبهذا تستطيع المنظمة تحديد ميزات التنافسية التي تنفرد بها عن غيرها من المنظمات، ولهذا الغرض فإنه يوجد العديد من أساليب تحليل البيئة الداخلية والتي يمكن الإشارة بإختصار إلى أهمها :

1.4. تحليل الموارد :

وهو أسهل الطرق للتحليل الداخلي ، ويتم هذا من خلال الإجابة عن التساؤلات التي تعلق بكنشاط أو مورد أو عامل من العوامل الداخلية (أو الموارد الداخلية)، وهذا التشخيص هو قياس لنقاط قوة وضعف المنظمة، والمعلومات الناتجة في هذا الإطار تغذي التفكير في كل مراحل التحليل الاستراتيجي، إن التحيز على الموارد والكفاءة الجيدة المطلوبة واستغلالها الجيد يؤمنان نجاح الاستراتيجية، ويمكن حسب إختيار هذه الموارد وطريقة تسريتها بناء ميزات تنافسية فريدة، ومن نماذج هذا التحليل نجح : تحليل الموارد الملموسة (مواد أولية، إنتاج، مالية،) ، تحليل الموارد الغير ملموسة (جودة، تكنولوجيا، معرفة،) . واتباع نفس طريقة تحليل الفرص والتهديد للبيئة الخارجية يمكن تحديد أهم نقاط ضعف المنظمة. (1)

2.4. سلسلة القيمة :

سلسلة القيمة هي سلسلة من الأحداث والمراحل أو المحطات التي تمر بها وتنتقل منتجات المنظمة عبرها بالترتيب للوصول إلى المنتج النهائي ، وعند كل مرحلة أو حدث فإن المنتج يكتسب قيمة وإضافية، وبهذا الشكل فإن تحليل سلسلة القيمة هي معرفة مدى وجود تناغم وتأزر أو تأثير إيجابي مشترك.

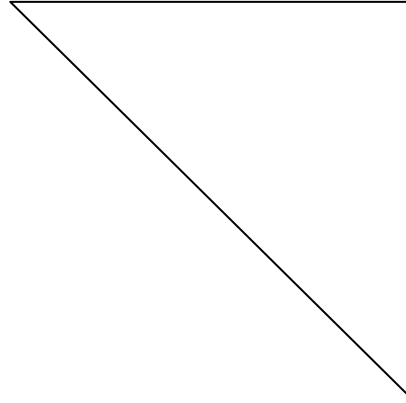
البيئة التحتية للمنظمة (إدارة عامة)

إدارة الموارد البشرية (إختيار ، تدريب)

التطوير التكنولوجي (بحث ، تحسين)

التموين (شراء المواد الأولية ، آلات)

الربح الإمداد الإنتاج الإمداد التسويق الخدمات
الداخلي (تركيب الخارجي والبيع (صيانة
(مناولة تجميع تخزين (تسعير (تبديل
تخزين (تحويل (توزيع) إعلان



الشكل 1: نموذج سلسلة القيمة

المصدر 29p, 2004, op-cit, Frédéric leroy :

- كما أن التركيز على الأنشطة التي ترفع من التكلفة وبالتالي تخفيضاً وتقليلها بالشكل المناسب، إضافة إلى معرفة النشاطات التي تحقق التميز وزيادة دعمها، كما لاحظ أن سلسلة القيمة تتكون من نوعين وهما: أنشطة أساسية وأنشطة داعمة (مساعدة) وكل نشاط يمتلك الأنشطة يضيف قيمة للمنتج، وهي مترابطة في شكل سلسلة.

3.4. نموذج البenchmarking (Bencharking) أو طريقة المعايرة :

تعرف طريقة المعايرة بأنها عملية مستمرة لتقييم المنتجات، الخدمات والطرائق مقارنة بتلك المتعلقة بالمنافس بنالأقوياء أو المنظمات الرائدة أو هي المنهجية التي تقوم على البحث المستمر عن التطبيقات الجيدة بهدف التكيف والتماثل مع الجوانب الإيجابية منها والعمل على تبنيها للوصول إلى الموقع الأحسن مقارنة بالمنافسين، وتتطلب هذه العملية نظام معلومات فعال و ترصد معلومات كبير لتوفير المعلومات اللازمة⁽¹⁾. ويمكن تمييز أنواع المعايرة كالآتي :⁽²⁾

أ/ معايرة داخلية: المقارنة بين أنشطة أو أقسام داخل نفس المنظمة.

ب/ معايرة تعاونية: بين مجموعة من المنظمات أو الوحدات التابعة لجهة راعية واحدة.

ن/ معايرة العمليات: مقارنة العمليات ونظم التشغيل لإكتشاف أفضل النماذج المطبقة لمعرفة الرواد في نفس مجال العمل أو الخدمة وذلك لتحسين عملية محددة أو إنسياب العمليات ككل.

ث/ معايرة إستراتيجية : وتشمل التخطيط الإستراتيجي للموارد المختلفة وخدمة العملاء للرواد والمنافس على المستوى المحلي والعالمي.

4.4. جدول القيادة الإستراتيجية: (3)

- يتميز جدول القيادة الكلاسيكي بتوجهه نحو الماضي، إذ يقيس أداء المنظمة بعدم تتم عمليات الإنجاز، وهو ما يجعله عجزاً عن تقديم صورة مستقبلية لنشاط المنظمة، لأنه في أغلب الأحيان تكونا لشروط التي صممت فيها الأهداف قد زالت، إذ فهو لا يسهل القيادة الديناميكية لفقدانها خاصة الإستمرار في الأوهام فضلاً عن ذلك فإن تركيزها أكثر على المؤشرات المالية للتعبير عن الأداء الشامل جعله يكون قاصر عن أداء وظيفة كأداة التحليل. سداً لهذه النقائص ظهر جدولاً للقيادة الإستراتيجي (بطاقة الأداء المتوازن) بهدف التكفل بمؤشرات الأداء التي تعكس إضافة إلى البعد المالي أبعاد أخرى ذات صبغة إستراتيجية في نشاط المنظمة، خاصة في ظل ازدياد أهمية المعلومة والأصول غير المادية، لتكملة للمؤشرات المالية بمؤشرات تقييم تعكس أبعاد الزبائن "العمليات الداخلية" "التعليم والنمو".

إن هذه الطريقة ذات الأربعة العمليات تحاول تقييم العلاقات بين الأهداف الطويلة المدى والأعمال الجارية وفقاً للتصور الآتي:

- العملية الأولى: تبنو وترجم مشروع الإستراتيجية.
- العملية الثانية: تعرف الإستراتيجية لكل مستويات وتربطها بأهداف الوحدات.
- العملية الثالثة: تخطط الأهداف وتقتراح إدماج الخطط المالية مع المبادرات الإستراتيجية.
- العملية الرابعة: تمنح المنظمة وسائل التعلم الإستراتيجي (المعلومة المرشدة، إختبار فرضيات بناء الإستراتيجية والتعديل حسب الاحتياجات).

(1) أحسن جميلة، مرجع سابق ذكره، 2009، ص 92

(2) القياس للمقارن "benchmarking" مقال على موقع <http://edera-eg.net>

(3) عبد المليك مزهودة، مساهمة لإعداد مقارنة تسميرية مبنية على الفارق الإستراتيجي - دراسة حالة قطاع الطحن بالجزائر، رسالة دكتوراه في تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جام غ بانقة، الجزائر، 2007، ص 53

5.4. مدخل تحليل الوظائف:

يعتبر من أبسط المدخلات المستخدمة في الواقع العملي لتحليل البيئ الداخلية ويتناول هذا التحليل القدرات والسلسمات المميزة للمنظمة والتي تكون مصدراً محتملاً للقوة أو الضعف، ووفقاً لهذا المدخل فإن المحلل الإستراتيجي يُقوّم العوامل التي ساعدت على تحقيق الأداء المتميز أو الضعيف في مجالات التسويق، الإنتاج، الإدارة والمالية وتصدر الإشارة إلى أن المدخل الوظيفي يلفت نظر المديرين بطريقة موضوعية إلى الأنشطة التي يجب أن تركز عليها القرارات الإستراتيجية وتمثل في دراسة نقاط قوة وضعف وظائف المنطقة. (1)

- **عوامل الوظيفة الإدارية:** من ناحية المسؤولية الاجتماعية استخدام الخطط الإستراتيجية والتحليل الإستراتيجي، تقييم العوامل البيئية والتدفق بها، سرعة التجاوب مع الظروف المتغيرة، مرونة الهيكل التنظيمي، القدرة على التعامل مع الأزمات... الخ.

كما يتطلب مدخل الوظائف الإدارية في التحليل الإستراتيجي الداخلي ضرورة فحص و مراجعة الوظائف الإدارية الخاصة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وذلك بغرض تشخيصاً وضاعها والتعرف على جوانب التميز والتفرد وكذلك مواطن القصور والضعف:

- وظيفة التخطيط: ينبغي أن ينصب الإهتمام عند التحليل الإستراتيجي لوظيفة التخطيط على تشخيص وتقييم كيف تخطط المنطقة وتبني مستقبلها وكيف تضع وتنفذ مجموعة الإستراتيجيات وخطط العمل التي تمكنها من تحقيق أهدافها الإستراتيجية طويلة الأجل.

- وظيفة التنظيم: ينبغي أن يخضع الهيكل التنظيمي في المؤسسة لمراجعة أفقية ورأسية بغرض التعرف على أوجه القصور ونقاط القوة التي يمكن أن تعطي المنظمة ميزة تنافسية .

- وظيفة التوجيه والرقابة: ينبغي أن تخضع عمليات القيادة والتوجيه والرقابة السائفة داخل المؤسسة إلى تحليل إستراتيجي وذلك بهدف التعرف على جوانب القصور، وأوجه التميز فيها.

■ **عوامل الوظيفة الإنتاجية :** يقصد بها تلك العوامل الخاصة بإدارة الموارد اللازمة لإنتاج سلعة أو خدمة تقوم بتقديمها إلى الأسواق وتقوم الإدارة العليا في المنظمة بالبحث عن عوامل الإنتاج والعمليات في المنظمة وعما يشكل قدرات مميزة، تمكن الإدارة العليا من إستغلال الفرص المتاحة في البيئة الخارجية أو مواجهة أخطارها وتهدداتها بطريقة تؤدي إلى تحقيق النجاح للمؤسسة، وتختص الأنشطة والإستراتيجيات الخاصة بإنتاج، الجودة، التكاليف، تقديم خدمات، الوقت، كفاءة الإنتاج وكذلك الكيفية التي فيها إختيار المنتج وتصميمه والرقابة على أنشطة المنظمة اللازمة للإنتاج أو تقديم خدمات التي تعكس درجة الجودة والتكلفة والخدمة والكفاءة الإنتاجية.

■ **عوامل الوظيفة المالية:** تتعلق هذه العوامل بالإدارة المالية والمحاسبة وبالإستراتيجية الخاصة بهذه الإدارة وأن

(1) زويل محسن حسن (م) (2009) دور التحليل الإستراتيجي لأبعاد بيئة التحكم المؤسسي في أسواقية المرطمة وتجنب الأزمات المالية مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية للجامعة، 1(20)، ص 109-141

عملية تحليل الموارد المالية في المنظمة تظهر من خلال تحديد مصادر رأس المال واستخدامات رأس المال، سهولة الخروج من السوق، العائد على الإستثمارات، درجة السيولة وضرورة الوقوف على طبيعة مصادر الأموال الداخلية والخارجية وتقدير أعباء الديون والقيام بعملية التقويم والرقابة المالية الحالية وبيان الموقف المالي للمنظمة.

■ **عوامل وظيفة الموارد البشرية:** يقصد بها إدارة الموارد البشرية سلسلة القرارات الخاصة بالعلاقات الوظيفية المؤثرة في فعالية المنظمة والموظفين، وهي العملية الخاصة باستقطاب الأفراد وتطويرهم والمحافظة عليهم في إطار تحقيق أهداف المنظمة. وتتضمن عوامل الموارد البشرية كالتالي :

- مدى فعالية عملية تخطيط الموارد البشرية.
- مزايا وعيوب برامج التعليم، التدريب وإعادة التدريب.
- عناصر القوة والضعف الموجودة في النظام الرسمي لتقييم الإنجاز من خلال قياس الأداء الفعلي نسبة لم فتوى أن يكون.

- مستوى المهارات الفنية والتقنية والمعرفية للعاملين والمدراء في المنظمة.
- مزايا وعيوب الأساليب الإدارية المستخدمة وتأثيرها على العاملين وبالذات نمط القيادة الإدارية الموجودة في المنظمة.
- فعالية أنظمة الأجور والحوافز.
- مدى استجابة الإدارة لحاجات ومطالب التنظيم غير الرسمي.
- درجة ولاء العاملين للموظفة وشعورهم بالإنتماء إليها.
- **عوامل الوظيفة التسويقية:** تحدد النشاطات التسويقية مدى كفاءة وفعالية الإدارة التسويقية في تنفيذ أهداف المنظمة وإستراتيجياتها المتعلقة بالمجالات التسويقية المختلفة، وتسعى الإستراتيجيات التسويقية إلى تحقيق أربعة أهداف رئيسية هي :
- تقديم سلعة أو خدمة مرغوبة ومطلوبة مرقبل المستهلك.
- تحديد السعر والجودة والصورة الذهنية التي يتوقعها كل من المستهلك والمنظمة.
- تحديد وسائل الإتصال المختلفة للوصول إلى المستهلك.
- جعل السلعة أو الخدمة متوفرة في الأماكن التي يتوقع المستهلك أن يجدها .

خلاصة الفصل :

إنّ تحسين بيئة العمل من خلال التواصل الجيد بحيثاً يهيئ بيئة العمل الإيجابية والمشجعة للموظفين لأنّه يساعد في تعزيز رضا الموظفين وتحفيزهم ، كما يمكن القول أنّ عملية تحليل البيئة الداخلية للمنظمة لها مزايا عديدة منها تحديد الإمكانيات المتوفرة لدى المنظمة سواءً أكانت مادية أم بشرية وإستغلالها الإستغلال الأمثل وتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف داخل المنظمة ، كما أنّ التحليل يساعد المنظمة في معرفة القدرة التنافسية لها أمام الخصم ومدى إستجابتها أمامه، وبالتالي توجيه المنظمة نحو المسار الإستراتيجي المناسب لوضعيتها التنافسية والمحافظة على الاستقرار الداخلي.

الفصل الرابع :

الإجراءات المنهجية للدراسة:

1. مجالات الدراسة
 - 1.1. المجال المكاني
 - 2.1. المجال الزمني
 - 3.1. المجال البشري
2. منهج الدراسة
3. أدوات جمع البيانات
 - 1.3. الملاحظة
 - 2.3. المقابلة
 - 3.3. الإستمارة

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني مكملًا للجانب النظري، لأنَّه يمثل المجال الذي يتم فيه اختيار فرضيات الدراسة أو ما تم عرضه في الجانب النظري وذلك من خلال النزول إلى الميدان وكشف الحقائق التي يمكن من خلالها التحقق من صدق الفرضيات التنبئية عليها الدراسة بالإضافة إلى أن الإجراءات المنهجية تعطي صورة أوضح عن ميدان الدراسة من خلال إتباع عدة خطوات، حيث بدأنا بتحديد مجالات الدراسة (المجال المكاني، المجال الزمني، والمجال البشري) ثم تحديد المنهج المتبع وإبراز أدوات جمع البيانات أين استخدمت في الدراسة وبعدها المسح الشامل وهذا ما تم عرضه في هذا الفصل.

1. مجالات الدراسة:

يمثل مجال الدراسة جزءاً من مشكلة البحث إنطلاقاً من الفرضيات حيث نحاول في هذه الدراسة إبراز الأخلاق المهنية وأثرها على البيئة الداخلية للمنظمات في مؤسسة تعليمية ثانوية "عفيصة خالد بن مختار بسيدي خالد ولاية بسكرة.

1.1. المجال المكاني:

بين هذا البعد الحيز المكاني الذي أجرينا فيه الدراسة، حيث أجريتا الدراسة بمؤسسة تعليمية "ثانوية عفيصة خالد بن مختار بسيدي خالد ولاية بسكرة، وهي مؤسسة تأسست سنة..... ويتكون عدد عمالها من 89 عاملاً، يعملون ضمن برنامج محدد لها هيكل تنظيمي يتكون من المصطلحات المتمثلة:

- إدارات.

- أعوان تحكم.

- أعوان التنفيذ.

2.1. المجال الزماني:

هو المجال الزمني الذي يقصد به الفترة التي طبقت خلالها الدراسة الميدانية حيث قسمت هذه الدراسة إلى مرحلتين:

■ **المرحلة الأولى:** وهي المرحلة الاستطلاعية بتاريخ 2024/02/26 على ثانوية عفيصة خالد بن مختار للإطلاع وملاحظة عمل العمال وأخذ العينة ومعرفة كافة الجوانب في المؤسسة ومعرفة كل تفاصيلها وهيكلها التنظيمي والظروف التي يعمل بها العمال.

■ **المرحلة الثانية:** وكانت بتاريخ 2024/04/17 حيث تم توزيع الإستمارة على العمال عن طريق الحضور طريق الحضور الشخصي أثناء ملء الإستمارات قصد توضيح بعض الأسئلة التي قد تكون غامضة عند بعض المبحوثين.

3.1. المجال البشري:

إقتصرت دراستنا الميدانية على فئة العمال الموظفين بثانوية عفيصة خالد بن مختار بسيدي خالد ولاية بسكرة والبالغ عددهم 89 موظف وموظفة، موزعون على 4 مستويات وظيفية هي: موظفي التأطير والتطبيق والتحكم والتنفيذ وقد تم إختيارنا فئة الموظفين الإداريين لإجراء الدراسة الميدانية عليهم نظراً لملاحظتنا بعض المؤشرات خلال فترة الدراسة الاستطلاعية، كما تم تقسيم

عدد الموظفين إلى: أساتذة 52، مشرفين 08، أعوان إدارة 05، عمال مهنيين 19، رؤساء مصالح 05، والعدد الإجمالي هنا: 89.

2. منهج الدراسة:

إن أي دراسة لا ترقى إلى مستوى الدقة ما لم تستند إلى المنهج العلمي الذي يعتبر أول أساس تنطلق منه الدراسات العلمية والذي يتم بموجبه المعالجة الميدانية للمشكلة البحثية ويعرف على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة الحقيقية علماً وأسئلة والإستفسارات التي يثيرها موضوع البحث، وهو البرنامج الذي يحدد السبل للوصول إلى تلك الحقائق وطرق اكتشافها⁽¹⁾، كما يعرفه "إحسان محمد الحسن" علماً بأنه عبارة عن فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، من أجل الكشف عن الحقيقة عندما تكون بها جاهلين، وإما من أجل البرهنة عليها للآخرين عندما نكونها عارفين.⁽²⁾

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

وفي الحقيقة أتمناهج وطرق البحث تختلف باختلاف مواضيع الدراسة فالباحث ليس حراً في اختيار منهج الدراسة وإنما طبيعة هذه الأخيرة والدقة المطلوبة في الدراسة هي التي تفرض عليه منهجاً معيناً، كذلك الخصائص المميزة للظاهرة المدروسة وطبيعة العلاقة التي تربط بين عناصرها ومتغيراتها والأهداف التي يرمي إليها إلى تحقيقها تعمل معاً لتفرض عليه المنهج المناسب وتعد الدراسة التي بين أيدينا دراسة وضعية تناولت العلاقة بين متغيرين، وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره يدرس الظاهرة كما تقع في الواقع وهي تتم بوصفها وصفاً دقيقاً كما يعبر عنها تعبيراً كميّاً وكميّاً، فمعرفة الباحث لجوانب وأبعاد الظاهرة موضع الدراسة يجعله يعتمد على هذا المنهج لتوفير البيانات والحقائق عن المشكلة وموضوع البحث.⁽³⁾ فهو لا يقف عند مجرد وصف الظاهرة، بل يسعى إلى تحليلها إلى العناصر التي تتألف منها، ومن خلالها أيضاً يحاول الباحث الكشف عن العوامل المؤثرة في الظاهرة محل الدراسة وإرتباطها بظواهر أخرى، فهو يصف الظواهر ويتعدى إلى تحليلها معتمداً في ذلك على البيانات تعاليج إحصائية في عملية عرض البيانات كما اعتمدنا على أدوات جمع البيانات الميدانية المتمثلة في الملاحظة، المقابلة، الإستمارة.

3. أدوات جمع البيانات:

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير عن إختيار أنجحاً كفاً للأدوات وأنسبها باعتبارها الوسيلة التي تعتمد عليها كلاً للعلماء في جمع المعطيات والحقائق حول الظاهرة المراد دراستها للحصول على البيانات التي تستخدمها أهداف البحث لذلك فإن طبيعة بحثنا تتطلب استخدام أكثر من أداة لجمع البيانات حتى تلم بجميع جوانب الموضوع ومن ثم فقد يتم تحديد استخدام الأدوات التالية:

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

(2) إحسان محمد الحسن، الأسس العلمية لمنهج البحث في العلوم الاجتماعية، الدار العلمية للطباعة والنشر، ط2، بيروت، 1976، ص

(3) أحمد حسن الرفاعي، مناهج البحث العلمي، داروائل للنشر، ط4، 2005، ص 122

1.3. الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من بين الأدوات الهامة في جمع المعلومات حول الظاهرة المراد دراستها، فهي تيسر عملية جمع المعلومات المتصلة بسلوك الفرد وإتجاهاته ومواقفه ومشاعره، فهي عبارة عن تفاعل وتبادل المعلومات محددة حول موضوع معين ويلاحظ أثناءها الباحث ما يثار من ردود فعل على المبحوث.⁽¹⁾

وقد اعتمدنا في دراستنا على الملاحظة البسيطة بدو ونمشاركة كأداة أثناء قيامنا بالدراسة الإستطلاعية حيث ساعدتنا على معرفة المناخ السائد في المؤسسة من خلال الملاحظة العمالة أثناء قيامهم بالعمل ومشاهدة السلوكيات لديهم والعلاقات التي بينهم في حيز العمل، كذلك ملاحظة جميع مصالح ووحدات المؤسسة والإطلاع على مختلف الهياكل التنظيمية والوظائف أيضاً، وأيضاً ساعدتنا الملاحظة من معايشة الميدان خاصة أثناء إجابة المبحوثين على إستمارة المقابلة وقد أخذت هذه الملاحظات بعين الاعتبار أثناء تحليل وتفسيرات البيانات كما أن المنهج الوصفي التحليلي يعتمد اعتماداً كبيراً على هذه الأداة إذ لا يمكن وصف ما لا يشاهد.

2.3. المقابلة :

تعتبر المقابلة من أهم الأدوات المنهجية المستعملة لجمع البيانات وأكثرها إستخداماً لمرورتها وما تقدمهم من فائدة في الحصول على البيانات المتعلقة بمشاعر الأفراد وقيمهم وإتجاهاتهم

فهي تعرف على أنها "التبادل اللفظي الذي يتم وجهاً لوجه بين القائمين بالمقابلة وبين شخص آخر أو أشخاص آخرين".⁽²⁾

- إذن المقابلة هي موقف يجمع بين الباحث والمبحوث بصورة مباشرة وينطوي على الأخذ والرد، وذلك يطرح الأسئلة والإجابة عليها بصورة لفظية فهي تمكن الباحث من الحصول على البيانات من المبحوث شخصياً ومناقشة أية فكرة معه دون الإعتقاد على وسطاء آخرين، كما تسهل مشكلة عدم التجاوب من طرف المبحوثين وذلك من خلال شرح الباحث للأسئلة وتبسيطها ومناقشتها معهم وقد تلقى العمال ورؤساء الأقسام وأجريت معهم مقابلات تمنح لها طرحة لأسئلة الواردة في الإستمارة، كما تمت المقابلة بصورة إنفرادية مع المبحوثين.

3.3. الإستمارة:

لقد تم تصميم الإستمارة من خلال الطرح النظري وذلك وفق موضوع البحث وفروض ومؤثرات الدراسة، كذلك الواقع الإمبريقي للمؤسسة مجال الدراسة وبملاحظة العمال أثناء أدائهم لعملهم وكذا المقابلات الحرة التي أجريناها، كما تم عرض الإستمارة على مجموعة من المحكمين قصد إبداء آرائهم حول مدملائمة أسئلة الإستمارة لموضوع الدراسة، وعليها تمت المقابلة المقنعة في ظروف حسنة. وقمنا بطرح الأسئلة تناسب مع الموضوع.

(1) أحمد حسين الرفاعي، مناهاج البحث العلمي، مرجع سابق، ص 221

(2) عبد الباسط حسن، أصول البحث الإجتماعي، ط 8، تضامن للطباعة، القاهرة، 1982، ص 331.

- الإستمارة تعرف: أنها نموذج يظم مجموعة من الأسئلة التي توصل إليها الأفراد من أجل الحصول على بيانات معينة وهذه الأسئلة يوجهها الباحث للأشخاص وهي كتابية على ورقة ويطلب منهم الإجابة عليها.

- وتعد الإستمارة من أكثر الأدوات إنتشارا لجمع البيانات وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة حول موضوع البحث بحيث تغطي كافة جوانبه مما يسمح لنا بالحصول على البيانات اللازمة للبحث من إجاباتالمبحوثين.⁽¹⁾
- كما تعتبر الإستمارة أداة منظمة ومضبوطة لجمع بيانات الدراسة الحقلية وتعرف أتمها: تقنية مباشرة للتقصي العلمي إزاءالأفراد وتسمح بإستجوابهم بطريقة موجهة والقيامبسحب كمييهدف إيجادعلاقات رياضية والقيامبمقارناترقمية.⁽²⁾

أهمية الإستمارة:

- تعطي المشارك فرصة كافية للتفكير دونضغوط نفسية عليهاكماهو الحال فيالمقابلة أوالإختبارات.
- الإستمارة أكثر تمثيلاً للمشاركة المدروسة لأنه يمكن توزيعفقراتها على جوانبهاكماهو الحالف في إستفتاءات الرأي العام.
- تساعد الإستمارة فيالحصولعلى البيانات المطلوبة واللازمة،التبلا يستطيع المشاركالحصول عليها منخلالالمقابلة.⁽³⁾
- تمكن الباحث منجمعالمعلومات عنموضوع بحثه.
- ولقدتضمنتإستمارة بحثنا علأربعة محاور تضم 24سؤالاً:
- المحور الأول من 1 إلى 6 أسئلةتبحث فالبيانات الشخصية والوظيفية"كالجنس،السن، المستوى التعليمي والمركز الوظيفي".
- المحور الثاني من 7 إلى 12أسئلة تبحث عن العلاقة بينالأخلاق المهنية والبيئة الداخلية.
- المحور الثالثمن 13 إلى 18 بياناتتبحث فالعلاقة بينالأخلاق المهنية وتحقيق أهدافالمنظمة.
- المحور الرابع من 19 إلى 24 بيانات تبحث في العلاقاتالمهنية والعلاقاتالتنظيمية.

(1) الرشيدى، بشير صالح. (2000). مناهج البحث التربوي رؤية تطبيقية مبسطة. الكويت: دار الكتاب الحديث، ص186.

(2) أنجس، مورييس. (2006). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية1. ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون. الجزائر: دار القصة للنشر. ص204.

(3) ضامن منذر. (2007). أساسيات البحث العلمي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع. ص82.

خلاصة الفصل:

تمفيهدالفصلتناولمنهجية البحثوالتعريف بميدان الدراسة

من خلال التعريف بميدان الدراسة والذي تم تناوله من خلال التعريف على مجالات الدراسة منها: المجال المكاني، المجال الزمني والمجال البشري وكذلك اختيار المنهج الوصفي لهذه الدراسة وذلك حسب طبيعة الموضوع الذي يتناسب مع خصائص هذا المنهج، كما تم تحديد الأدوات المستخدمة في جمع البيانات في الميدان والمتمثلة في المقابلة والملاحظة والإستمارة وفي هذا الأخير تطرقنا إلتناول العينه بالإعتماد على أسلوب المسح الشامل.

الفصل الخامس :

الدراسة الميدانية:

1. الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
 - 1.1. نموذج ومنهج الدراسة
 - 2.1. عينة الدراسة
2. أداة جمع البيانات، صدقها وثباتها
 - 1.2. أداة جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة
 - 2.2. صدق الأداة وثباتها
 - 3.2. عرض بيانات أداة الدراسة
3. تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية
 - 1.3. تحليل وتفسير نتائج الاستبيان
 - 2.3. عرض بيانات أداة الدراسة
 - 3.3. تفسير النتائج

تمهيد:

بعد تطرقنا في الجانب النظري إلى المفاهيم المرتبطة بمتغيري الدراسة الخاصة بالأخلاق المهنية والبيئة الداخلية للمنظمات والعلاقات المتبادلة بينهم، وإبراز الأثر الهام الذي تلعبه الأخلاق على بيئة العمل الداخلية، وسعياً منا لاستكمال هذا البحث قمنا بدراسة ميدانية وإسقاط الجانب النظري على أرض الواقع من خلال دراسة آراء لعينة من موظفي ثانوية عفيصة خالد - سيدي خالد - بولاية أولاد جلال، وذلك لمعرفة وجهات نظرهم حول الموضوع.

حيث تطرقنا لوصف منهجية الدراسة والأداة المستخدمة لجمع البيانات، وأساليب الإحصائية التي تم استخدامها وإجراءات التأكد من مدى صدق وثبات الأداة، وقد قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: أداة جمع البيانات، صدقها وثباتها.

المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

يعتبر هذا المبحث كتمهيد للدراسة الميدانية، وذلك بعرض نموذج الدراسة والمنهج الإحصائي الذي سيتم الاعتماد عليه والتعريف بمحدود وعينة الدراسة.

المطلب الأول: نموذج ومنهج الدراسة

الفرع الأول:

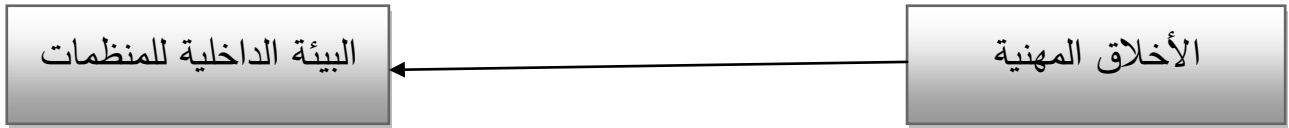
يتكون نموذج هذه الدراسة من متغيرين أساسيين كما يلي:

المتغير المستقل: الأخلاق المهنية.

المتغير التابع: البيئة الداخلية للمنظمات.

شكل رقم 02: نموذج الدراسة

المتغير المستقل المتغير التابع



المصدر: من إعداد الطلبة

الفرع الثاني: منهج الدراسة

في سبيل الإجابة على إشكالية البحث والتساؤلات الفرعية وتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدنا في الجانب التطبيقي على المنهج الوصفي باعتباره المنهج الذي يتناسب مع الظاهرة محل الدراسة، حيث لا يقتصر على جمع البيانات لوصف الظاهرة فقط بل يتعداها أيضا إلى التعبير عنها كميا ونوعيا وتحليلها وإيجاد العلاقة بين متغيراتها بغية التفسير الجيد لها والوصول إلى نتائج منطقية تدعم الواقع العملي للظاهرة محل الدراسة.

المطلب الثاني: عينة الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في كل من الحدود المكانية والزمانية والبشرية والموضوعية وفيما يلي توضيح لكل منها:

1. الحدود المكانية: ثانوية عفيصة خالد سيدي خالد ولاية أولاد جلال
2. الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة ما بين: 04 ماي إلى 21 ماي 2024
3. الحدود البشرية: شملت هذه الدراسة على كل مستخدمي وموظفي ثانوية عفيصة خالد.
4. الحدود الموضوعية: تمثل المجال الموضوعي في معرفة أثر الخلاق المهنية على البيئة الداخلية للمنظمات لدى مستخدمين ثانوية عفيصة خالد.

ولقد قمنا بتوزيع الاستبيان (ورقيا) لكسب الوقت من جهة ولي الامام بأكبر عدد من المستخدمين.

المبحث الثاني: أداة الدراسة، صدقها وثباتها:

من خلال هذا المبحث سيتم تحديد الأداة المتبعة في التقصي وجمع المعلومات، والأساليب الإحصائية المستخدمة إضافة إلى عرض محتوى الأداة وقياس مدى صدقها وثباتها.

المطلب الأول: أداة جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة:

الفرع الأول: أداة جمع البيانات

اعتمدنا في جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة على الاستبيان باعتباره الأداة الأنسب في استخلاص اتجاهات وآراء أفراد العينة وذلك انطلاقاً من الأجوبة المتحصل عليها، حيث يمكن تعريف الاستبيان على أنه أداة تتكون من مجموعة من الأسئلة للتقصي المباشر وجمع المعلومات عن طريق طرح الباحث لهذه الأسئلة على مفردات عينة الدراسة للحصول على المعلومات والحقائق اللازمة لإثبات أو نفي فرضيات الدراسة.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

إعتمدنا على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V21 الذي يعتبر من البرامج الإحصائية المتقدمة التي تستخدم في إدارة البيانات وتحليلها ولكونه يغطي عددا كبيرا من الأساليب الإحصائية التي تساعد في تلخيص بيانات الدراسة حيث اعتمدت على الأساليب الإحصائية التالية:

- التوزيع التكراري والنسب المئوية: وذلك لوصف الإجابات المحصل عليها.
- معامل ألفا كرونباخ: وذلك لقياس مدى قوة العلاقة بين العبارات والتأكد من ثبات أداة الدراسة.

المطلب الثاني: صدق الأداة وثباتها:

للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة نقوم بحساب معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، حيث يجب أن يكون أكبر من 0.60 وحساب معامل الصدق الذي هو الجذر التربيعي لألفا كرونباخ لقياس الصدق، ويجب أن يكون أكبر من 0.70.

جدول رقم 01: صدق وثبات أداة الدراسة

معايير الصدق	معايير الثبات	عدد العبارات	محاور الاستبيان
0.891	0.795	06	المحور الثاني
0.919	0.845	06	المحور الثالث
0.894	0.801	06	المحور الرابع
0.909	0.828	18	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الإجمالي عال إذ بلغ 0.828 كما أن معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة مرتفعة، ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية، وهذا ما يتضح من خلال معامل الصدق الإجمالي الذي بلغ 0.909 وهو معامل عالي في مثل هذه الدراسات.

وهنا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة الدراسة، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحتها في تحليل النتائج.

المطلب الثالث: عرض بيانات أداة الدراسة:

بعد تعريف أفراد عينة الدراسة بالهدف العلمي المرجو من هذا الاستبيان، والتأكيد لهم أن المعلومات التي سنحصل عليها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستحاط بالسرية التامة، قمنا بتقسيم هذا الاستبيان إلى أربع محاور أساسية كما يلي:

- المحور الأول: بيانات شخصية (يحتوي على 06 عبارات).
- المحور الثاني: بيانات تبحث عن العلاقة بين الأخلاق المهنية والبيئة الداخلية (يحتوي على 06 عبارات).
- المحور الثالث: بيانات تبحث في العلاقة بين الأخلاق المهنية وتحقيق أهداف المنظمة (يحتوي على 06 عبارات).
- المحور الرابع: بيانات تبحث في العلاقة المهنية والعلاقات التنظيمية (يحتوي على 06 عبارات).

المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية:

تحليل وتفسير النتائج هما جزآن أساسيان من العملية البحثية، سواء في مجال الأعمال، التعليم، أو البحوث العلمية، يتم من خلالهما فهم ليا ناتا لتيتم جمعها، واستخلاص استنتاجات منها، واتخاذ قرارات تمبنية على هذه الاستنتاجات. وفي هذا المبحث سنقوم بتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها حتى نتمكن من اتخاذ القرارات اللازمة في هذه الدراسة.

المطلب الأول: تحليل وتفسير نتائج الاستبيان:

الفرع الأول: تحليل وتفسير البيانات المحور الأول "بيانات شخصية"

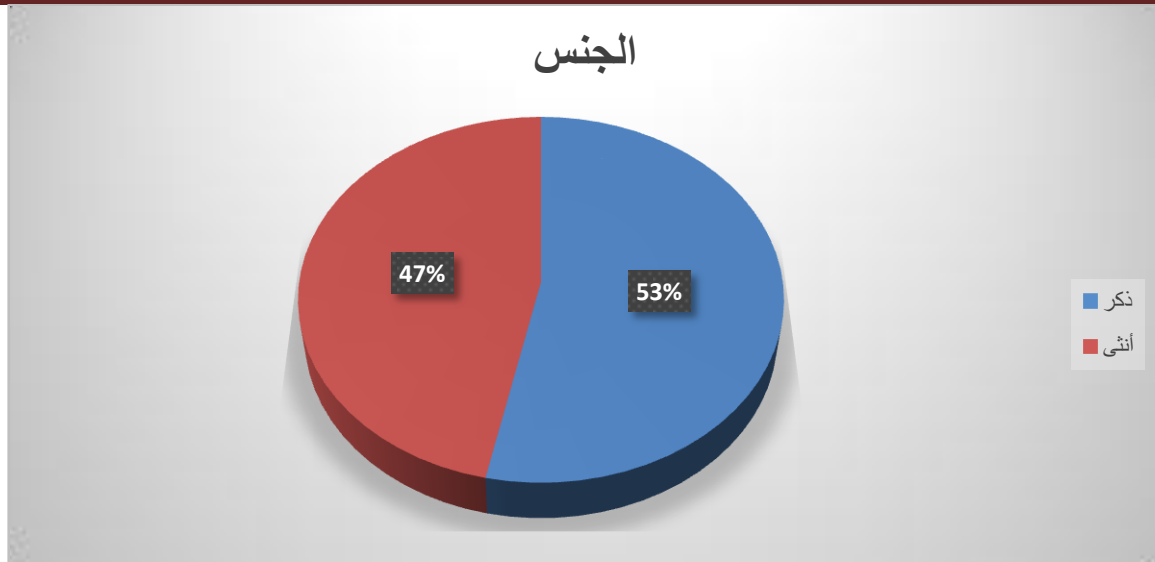
أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

جدول رقم 02: التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الجنس

البيان	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	24	53.3%
أنثى	21	46.7%
المجموع	45	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

شكل رقم 03: دائرة نسبية تمثل الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان وبرنامج EXCEL لسنة 2007.

التعليق: من خلال الجدول رقم (02) والشكل رقم (02) نلاحظ أن عدد الذكور أعلى من عدد الإناث حيث بلغت نسبة الذكور 53.3%، في حين نجد أن نسبة الإناث 46.6% وهذا يدل على أن أفراد العينة محل الدراسة كلهم من جنس الذكور.

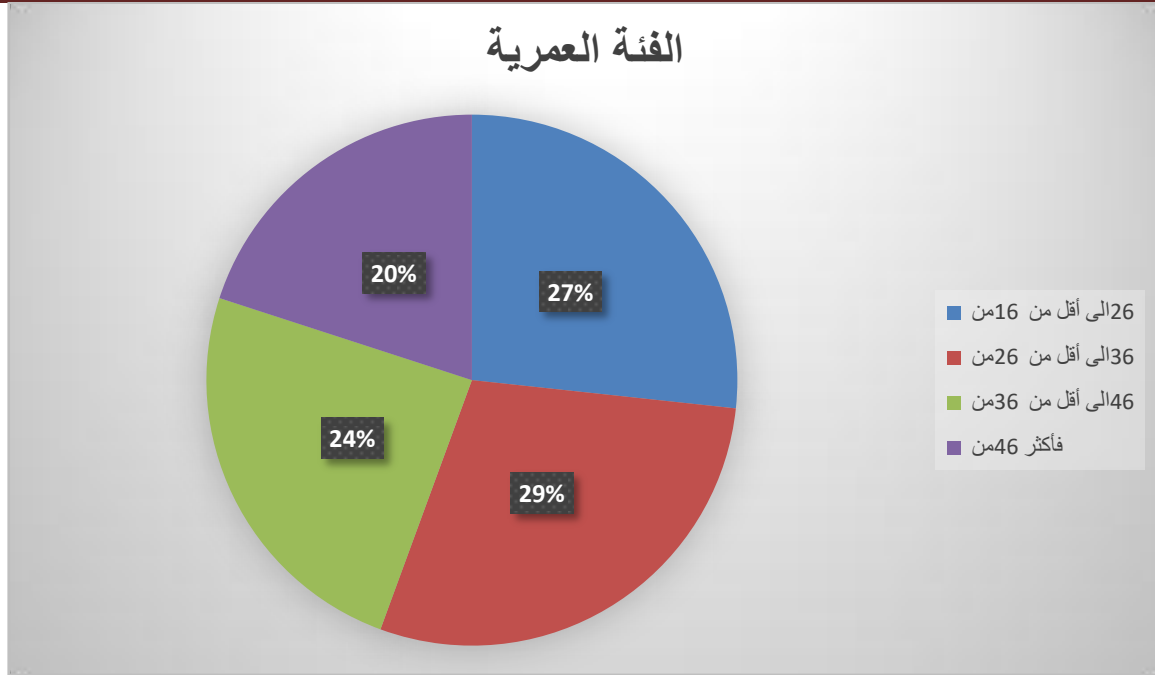
ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

جدول رقم 03: التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية	التكرار	البيان
26.7%	12	من 16 الى أقل من 26
28.9%	13	من 26 الى أقل من 36
24.4%	11	من 36 الى أقل من 46
20%	09	من 46 فأكثر
100%	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

شكل رقم 04: دائرة نسبية تمثل الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم (03) والشكل رقم (03) نلاحظ أن أعلى نسبة كانت 28.9% وهي تمثل الفئة العمرية ما بين 26 إلى أقل من 36 سنة وتليهما الفئة العمرية من 16 إلى أقل من 26 سنة بنسبة 26.7، ثم بعده الفئة العمرية من 36 إلى أقل من 46 سنة بنسبة 24.4%، وآخر فئة هي الفئة الأكثر من 46 سنة وهي الفئة الأقل من بين المبحوثين بنسبة 20%.

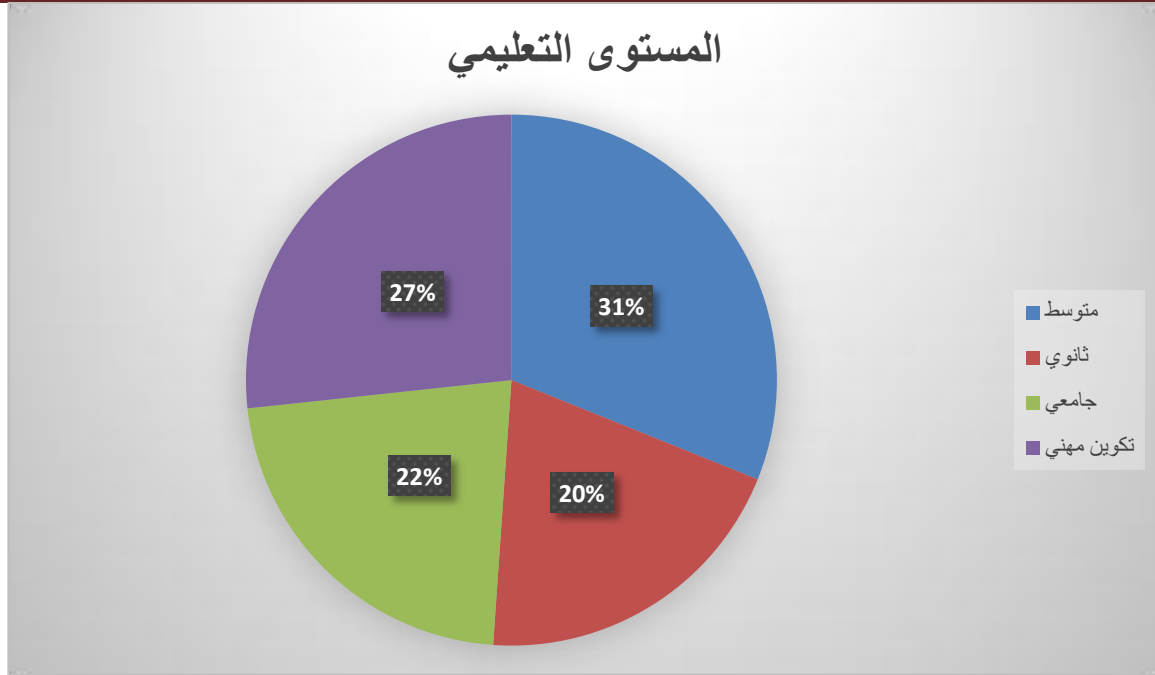
ثالثاً: توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي

جدول رقم 04: التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب المستوى العلمي

البيان	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	14	31.1%
ثانوي	09	20%
جامعي	10	22.2%
تكوين مهني	12	26.7%
المجموع	45	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

شكل رقم 05: دائرة نسبية تمثل المستوى العلمي



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الاستبيان وبرنامج EXCEL لسنة 2007.

التعليق: من خلال الجدول رقم (04) والشكل رقم (04) نلاحظ أن المستوى العلمي الغالب يمثل المستوى المتوسط بنسبة كبيرة جدا فاقت 31.1% ثم تليها نسبة مستوى التعليمي الحائزين على شهادة تكوين المهني مباشرة بنسبة 26.7%، ثم المستوى الجامعي بنسبة 22.2%، لتأتي في الأخير ذوي المستوى الثانوي بنسبة الأقل من بين جميع المبحوثين بنسبة لا تتجاوز 20%.

رابعا: توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي.

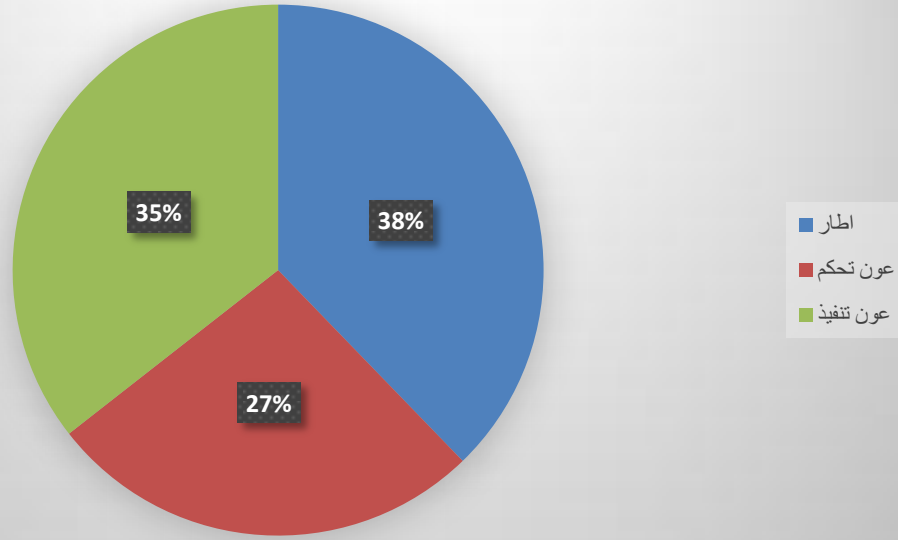
جدول رقم 05: التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب المركز الوظيفي

البيان	التكرار	النسبة المئوية
إطار	17	37.8%
عون تحكم	12	26.7%
عون تنفيذ	16	35.6%
المجموع	45	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

شكل رقم 06: دائرة نسبية تمثل المركز الوظيفي

المركز الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان وبرنامج EXCEL لسنة 2007. التعليق: من خلال الجدول رقم (05) والشكل رقم (05) نلاحظ أن أغلب الباحثين هم إطارات بنسبة 37.8%، ثم يليها المركز عون تنفيذ بنسبة 35.6%، وفي الأخير يأتي المركز الوظيفي عون تحكم بنسبة 26.7%.

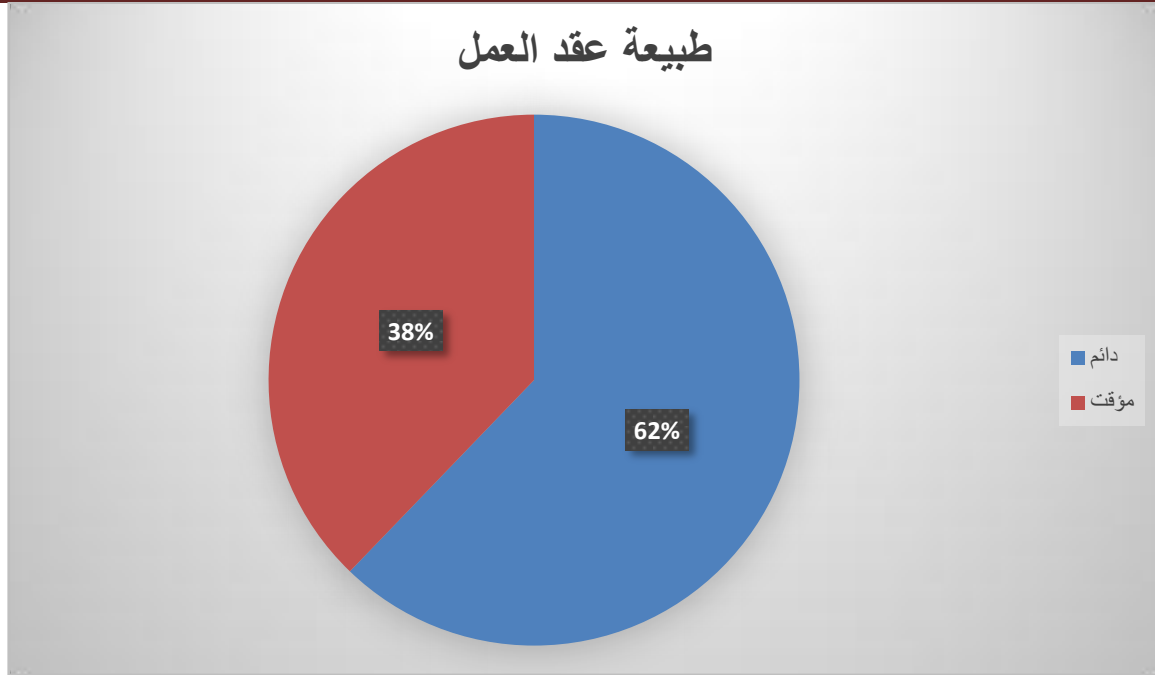
خامسا: توزيع أفراد العينة حسب طبيعة عقد العمل

جدول رقم 06: التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب طبيعة عقد العمل

البيان	التكرار	النسبة المئوية
دائم	28	62.2%
مؤقت	17	37.8%
المجموع	45	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

شكل رقم 07: دائرة نسبية تمثل طبيعة عقد العمل



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم (06) والشكل رقم (06) نلاحظ أن أعلى نسبة كانت 62.2% وهي تمثل

الموظفين ذوي عقد دائم في المنظمة أما باقي العمال فهم من ذوي عقود العمل المؤقتة بنسبة 37.8%

سادسا: توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

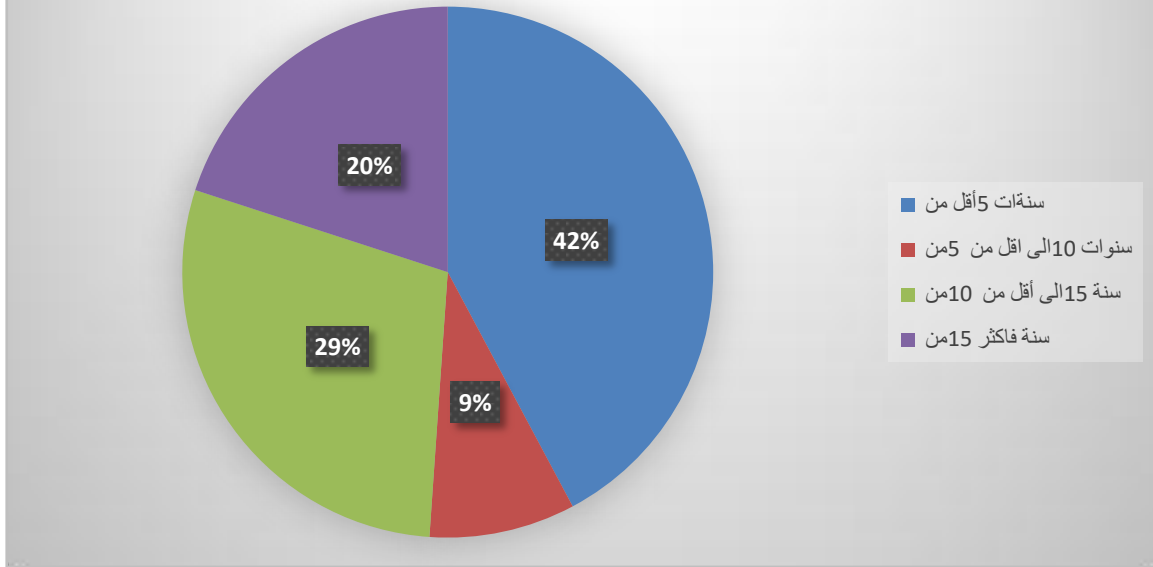
جدول رقم 07: التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

النسبة المئوية	التكرار	البيان
42.2%	19	أقل من 5 سنوات
08.9%	04	من 5 إلى 10 سنوات
28.9%	13	من 10 إلى أقل من 15 سنة
20%	09	من 15 سنة فأكثر
100%	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

شكل رقم 08: دائرة نسبية تمثل الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الاستبيان وبرنامج EXCEL لسنة 2007.

التعليق: من خلال الجدول رقم (07) والشكل رقم (07) نلاحظ أن لأقدمية في العمل أغلب المبحوثين هم قليلي الخبرة أقل من 5 سنوات وهذا بنسبة 42.2%، أما ما نسبته 28.9%، هم ذوي الخبرة الأقل من 15 سنة وبعدها الأكثر من 15 سنة بنسبه 20%، وفي الأخير 8.9% ذي الخبرة ما بين 05 و 10 سنوات. الفرع الثاني: تحليل وتفسير عبارات المحور الثاني " بيانات تبحث عن العلاقة بين الأخلاق المهنية والبيئة الداخلية"

العبارة رقم (01): هل أنت مطلع على القوانين الداخلية للمؤسسة؟

جدول رقم 08: إجابات أفراد العينة حول العبارة (01)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
نعم	41	91.1%	نعم
لا	4	8.9%	لا
المجموع	45	100%	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم (08) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الأفراد حول العبارة (01) كانت أغلبهم أنهم مطلعون على القانون الداخلي للمؤسسة، حيث أن ما نسبته 91.1% لهم اطلال و هذا للأهمية البالغة للقانون الداخلي للمؤسسة فهو يبين كيفية سيرورتها ونظامها المطبق، فمن خلال النظام الداخلي يبين الحقوق والواجبات للموظفين والمستخدمين، ونجد أن هذا راجع لسهولة الاطلاع على اللوائح والقوانين وليست بالأمر الصعب على المستخدمين كذا ان المؤسسة تولي اهتمام كبير بنشر القوانين بطريقة أسرع واوسع للوصول للمستخدمين كافة.

- أما ما نسبته 8.9% غير مطلعين على القوانين واللوائح الداخلية وهذا لأنهم يرون أنها غير مجدية.

العبارة رقم (02): هل قمت بالسلوكيات التالية؟

أ. التغيب عن العمل دون عذر؟

جدول رقم 09: إجابات أفراد العينة حول العبارة (02) الفرع أ

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
نعم	24	53.3%	لا
لا	21	46.7%	
المجموع	45	100%	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 09 نلاحظ أن أغلب أفراد العينة أجمعوا على رأي واحد وهو أن أغلبيتهم لا يتغيبون عن العمل بدون عذر بنسبة 53.3% وهذا يرجع للعديد من الاعتبارات منها الانضباط الذي يتحلى به المستخدمون وكذا الامتثال للقوانين الداخلية للمؤسسة مع الصرامة من طرف المسؤولين لان هذه الغيابات قد تنجر عنها العديد من التعطيلات وامها توقف مهام المستفيدين والتلاميذ وهذا قد يؤثر مستقبلا على المردود الفعلي للمنظمة.

أما الباقي من الباحثين كان لهم رأي آخر حول التغيب دون عذر بنسبة كبيرة فاقت 46.7% وهذا راجع الى اللامبالاة من طرفهم ولا بد من الرؤساء اتخاذ إجراءات الردع لهذه التجاوزات التي ستضر بالمنظمة في المستقبل وقد يرجع هذا التسبب الى التساهل معهم من جهة ومن جهة أخرى عدم توفر المتابعة والرقابة.

ب. مغادرة مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي؟

جدول رقم 10: إجابات أفراد العينة حول العبارة (02) الفرع ب

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
نعم	08	17.8%	لا
لا	37	82.2%	
المجموع	45	100%	

ت. المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 10 نلاحظ أن أفراد العينة ملتزمون أثناء تواجدهم في مكان العمل ولا يتكون مهامهم قبل الموعد والتوقيت الرسمي لدوامهم وهذا يرجع للمسؤولية الكبيرة التي يتحملونها حيث يجب الوقوف على مهامهم ومتابعة التلاميذ والمهام الإدارية داخل المنظمة للتأكد من جميع التزاماتهم اليومية وأي تعاون يعرضهم للمساءلة على التقصير بنسبة 82.2% وهي نسبة جيدة.

أما ما نسبته 17.8% فلهم رأي آخر فهم اجمعو على الانصراف قبل الانتهاء الوقت الرسمي لانتهاء الدوام وقد يرجع هذا لعدم حساسية مناصبهم وخروجهم قد لا يؤثر على مهامهم وتعطيل سيرورة المنظمة.

ج. استخدام وسائل العمل لأغراض شخصية.

جدول رقم 11: إجابات أفراد العينة حول العبارة (02) الفرع ج

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
نعم	5	11.1%	لا
لا	40	88.9%	
المجموع	45	100%	

ح. المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 11 نلاحظ أن أغلب أفراد العينة أجمعو وأنكروا على عدم استخدامهم وسائل العمل الخاصة بالمنظمة للاستخدامات الشخصية وهذا راجع الى صعوبة الحصول عليها من جهة ومن جهة أخرى للمبادئ التي يتحلى بها العمال في استغلال الوسائل العامة وكذا العقوبات التي قد تنجر عنها في حال كشف الأمر.

أما 11.1% أفرو على استخدامهم الوسائل العامة لأغراضهم الشخصية وقد يعود سبب ذلك لطبيعة منصبهم قد يكونوا رؤساء مصالح وهم المسؤولون المباشرون على الوسائل وهذا ما يخولهم لاستخدام هذه الوسائل.

د. تقديم خدمة لزميل ما في مقابل ما؟

جدول رقم 12: إجابات أفراد العينة حول العبارة (02) الفرع د

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
نعم	08	17.8%	لا
لا	37	82.2%	
المجموع	45	100%	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 12 نلاحظ أن أفراد العينة اتفقوا أغلبيتهم في الإجابة حيث كانت النسبة مرتفعة بقيمة 82.2% حيث أنكرو أنهم يتبادلون الخدمات بين زملاءهم بمقابل وهذا يدل على روح التعاون والتكاتف فيها بينهم إذ أنهم يتعاونون ويتبادلون الخدمات وتقديم المساعدة فيما بينهم دون المقابل باعتبارهم زملاء في العمل ولا بد لهم من التعاون بما يخدم المنظمة.

أما الفئة القليلة التي لا تتجاوز 17.8% فهم يقدمون خدمات بالمقابل سواء كان المقابل مادي أو خدمة بخدمة وهذا راجع للعقليات المختلفة والمتباينة بين الأشخاص فكل منهم ما يراه في تعاملاته.

العبارة رقم (03): هل تعتبر المواظبة في الالتحاق بالعمل تعبر عن؟

جدول رقم 13: إجابات أفراد العينة حول العبارة (03)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
انضباط	41	91.1%	الانضباط
واجب	04	8.9%	
تخوف من العقاب	00	00%	
المجموع	45	100%	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 13 نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يرجع سبب انضباطهم في الالتحاق بالعمل بسبب الانضباط بنسبة 91.1% وهي نسبة جيدة فأغلبهم أصبح ارتيادهم لمكان عملهم أم روتيني مما استدعى التعود ليصبح مع الوقت انضباط في المواعيد، بينما البقية والذين يمثلون 8.9% فهم يرونه واجب عليهم الامتثال لمواعيد العمل وأي مخالفة قد يجرمهم من حقوف أو الى مساءلة من طرف الرؤساء. فيما نلاحظ أن كل الباحثين اجتنبوا الإجابة أو الخيار الأخير والذي ينص على تخوف من العقاب وهذا يمكن يرجع الى العقلية التي يتصف بها أغلب الجزائريين والموظفين لعدم امتثالهم للأوامر بسبب التهيب.

العبارة رقم (04): هل يتم فرض الاحترام في بيئة عملك؟

جدول رقم 14: إجابات أفراد العينة حول العبارة (10)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
نعم	41	91.1%	لا
لا	04	8.9%	
المجموع	45	100%	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 14 نلاحظ أن أغلب العينة المدروسة يؤكدون على أن الاحترام في بيئة العمل أمر ضروري ومفروض من قبل المسؤولين ومن قبل القوانين واللوائح الداخلية للمنظمة فعدم الاحترام قد يخلق مشاكل كبيرة في وسط بيئة العمل وهذا يتنافى مع أهداف المنظمة وقد ينجر عنه العديد من المشاكل التي قد تعطل مصالح المستفيدين.

أما الفئة القليلة التي عس ذلك بنسبة 8.9% أن الاحترام ليس فرض قد يكون بسبب المشاكل التي تقع بينهم في المنظمة وهو أمر عادي عادة في أي بيئة عمل.

العبارة رقم (05): هل يتم قبول اقتراحات العمال في المؤسسة؟

جدول رقم 15: إجابات أفراد العينة حول العبارة (10)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
---------	---------	----------------	---------------

نعم	66.7	30	نعم
	33.3	15	لا
	100%	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 15 نلاحظ أن أغلب العينة المدروسة يؤكدون على أن الاقتراحات التي يقترحونها في مكان العمل تأخذ بعين الاعتبار ويتم قبولها في غالب الأحيان لأنها تساهم بشكل كبير في دفع المنظمة قدماً حيث أن هذه الاقتراحات هي وليدة تقصيرات يرى المستخدمون أنها لو تم تعديلها واقتراحها هذا يزيد من نجاح المنظمة، لذا يسعى الرؤساء أن العمل بالاقتراحات المقترحة ممن طرف المرؤوسين قد تحدث فر أما هناك من يرى أن هذه الاقتراحات لا تأخذ بعين الاعتبار وقد يكون هذا بسبب أنهم سبق وتم اقتراح مقترحات لم تأخذ بعين الاعتبار وهذا أمر عادي فلا يمكن أن تأخذ بعين الاعتبار فهناك اقتراحات لا تخدم المنظمة وهناك من هي مستحيلة التطبيق وهناك من هي جيدة لكن مكلفة أو ليس وقتها، لهذا ليس كل ما يقترح يجب التطبيق على الفور فالمقترحات لا بد لها من دراسة قبليه

العبارة رقم (06): في رأيك كيف يمكن للمؤسسة تعزيز الأخلاق المهنية بالمؤسسة؟

جدول رقم 16: إجابات أفراد العينة حول العبارة (06)

الاتجاه العام	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
بتنظيم فعاليات تشجع على	62.2%	28	تنظيم فعاليات تشجع على
تشجع على			الالتزام بها
الالتزام بها	11.1%	05	بتوفير برامج تطوير مهني وتدريب مستمر
	26.7%	12	بتعزيز ثقافة المشاركة والاحترام المتبادل
	100%	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 16 نلاحظ أن أغلب أفراد العينة أجمعوا وأكدوا على ما يعزز الاخلاق داخل المنظمة هو تنظيم فعاليات تشجع على الالتزام بها بنسبة 62.2% من خلال الالتزام والاجبار الذي ترى فيه أداة تشجع على التطبيق من خلال نشر قوانين ولوائح تجبر المرؤوسين بالتحلي بها داخل المنظمة لكونها ترى أن الاخلاق المهنية هي أمر ضروري لنجاح أي مؤسسة فمن خلال الاخلاق يكون المستخدمون متعاونين ومتشاركين وكذا الاحترام المتبادل بينهم يشكل تناسق ومرونة في تأدية المهام.

فيما يرى الآخرون أن البرامج التدريبية الدورية هي من تعزز نشر الأخلاق المهنية لأن التدريب المستمر يترك الأثر في التحلي بالأخلاق ويزيد من المردود للمنظمة.

فيما النسبة القليلة ترى أن المشاركة بين المستخدمين هو من يعزز انتشار الأخلاق المهنية بينهم ولكن هذا ليس بالضرورة فالمشاركة بين الأفراد قد تنشر أخلاق مهنية إيجابية وسلبية وليس بالضرورة أن تكون كلها إيجابية.

الفرع الثالث: تحليل وتفسير عبارات المحور الثالث "بيانات تبحث بين الأخلاق المهنية وتحقيق أهداف المنظمة"

العبارة رقم (01): هل توفر المؤسسة آليات للتبليغ عن السلوكيات غير الأخلاقية بالمؤسسة؟

جدول رقم 17: إجابات أفراد العينة حول العبارة (01)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
نعم	37	82.2	نعم
لا	08	17.8	
المجموع	60	100	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 17 يرى أفراد العينة أن ثقافة التبليغ على السلوكيات غير الأخلاقية بالمؤسسة متوفرة ومعمول بها وذلك من خلال اعتماد المنظمة على آليات تمكنهم من التبليغ على التجاوزات بسهولة، وهذا يرجع للأهمية البالغة لتفعيل السلوكيات الأخلاقية داخل المنظمة ولما تقدمه من مساهمة في حسن تسيير المنظمة وكذا أن الأخلاق المهنية لا بد منها لحماية كرامة المستخدمين، ومن هنا نستنتج أن التبليغ على الانحرافات والسلوكيات يجسد تطبيق القوانين الفعلي.

ومن ناحية الأفراد الذين أجابوا بنعم حول عملية التبليغ فهم فعلا سبق وقدم شكاوى من سلوكيات لا حظوا أنها غير أخلاقية ورأوا أنه لا بد من التبليغ عليها ليتدخل أصحاب المصلحة لفظ هذا السلوك من خلال اتخاذ الإجراءات اللازمة.

العبارة رقم (02): هل تتخذ الإدارة إجراءات عقابية على السلوكيات غير الأخلاقية؟

جدول رقم 18: إجابات أفراد العينة حول العبارة (02)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
نعم	29	64.4%	نعم
لا	16	35.6%	
المجموع	60	100%	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 18 نلاحظ أن أفراد العينة يوافقون على أن المنظمة محل الدراسة تتخذ الإجراءات اللازمة حول كل من تسول له نفسه ارتكاب تصرفا غير أخلاقية ولا تتماشى مع مبادئ المنظمة، وهذا ما تنص عليه القوانين الداخلية ويجب التحلي به لكيلا تعطل مصالح المنظمة وأهدافها وكذا حماية كرامة باقي الزملاء. ويرى المبحوثين أن من الإجراءات التي قد تتخذها الإدارة اتجاه السلوكيات غير الأخلاقية عادة تصل الى عقوبة الفصل من العمل وذلك على حسب حدة الفعل والسلوك المرتكب، ومنها من تصل الى حد التحذير أو الحرمان من المكافآت والترقيات، والتي تعتبر كمجلس تأديبي للمرتكب.

العبارة رقم (03): هل تشجع المؤسسة العمال على؟

جدول رقم 19: إجابات أفراد العينة حول العبارة (03)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
المشاركة في فرق العمل المختلفة	17	37.8%	التبادل المستمر للخبرات والمعرفة مع الزملاء
التبادل المستمر للخبرات والمعرفة مع الزملاء	20	44.4%	الزملاء
الاستقلالية في العمل	08	17.8%	
المجموع	45	100%	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 19 نجد أن أفراد العينة المدروسة يتفقون على رأي موحد من حيث الأغلبية حيث يقرون على أن التبادل المستمر للخبرات والمعرفة مع الزملاء هو ما تشجع عليه المنظمة وهذا لما تراه المؤسسة للدور الفعال لأهمية تبادل الخبرات والمردود المادي الذي توفره هذه التصرفات والتي تتمثل في زرع روح الاخوة والتعاون بين الأفراد من جهة، ومن جهة أخرى خدمة المنظمة ودفعها للقدم. فيما يرى الأغلبية الموالية أن المؤسسة تشجع المشاركة في فرق العمل المختلفة وهذا لأهمية المشاركة بالأفراد لانا هذا يزيد من المستوى المعرفي لديهم من خلال المشاركة في الأفكار وهذا الهدف يخدم مصالح المؤسسة. أما الأقلية يرون الاستقلالية في العمل هو ما تشجعه المؤسسة بين العمال وقد يكون لبعض المناصب التي تستعدي الاستقلالية في التسيير واتخاذ القرارات.

العبارة رقم (04): كيف يمكن للالتزام بالنزاهة في العمل أن يساهم في بناء سمعة إيجابية للمؤسسة؟

جدول رقم 20: إجابات أفراد العينة حول العبارة (01)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
الابتعاد عن	37	82.2%	الابتعاد عن
التصرفات غير			التصرفات غير
الأخلاقية مثل			الأخلاقية مثل
الرشوة			الرشوة
العمل بشفافية	08	17.8%	العمل بشفافية
في اتخاذ قرارات			في اتخاذ قرارات
المهنية			المهنية
المجموع	45	100%	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 20 يرى أفراد العينة انه يمكن ضبط الالتزام بالنزاهة في العمل بالمؤسسة يسهم في بناء سمعة إيجابية من خلال الابتعاد عن التصرفات غير الأخلاقية مثل الرشوة، لما تجره من آثار سلبية على سير مهام المستفيدين فهي تخدم المهام الرئيسية التي أوجدت من أجلها الإدارة والتي هي خدمة الأفراد، والرشوة تعمل عكس ذلك تماما فهي تصرفات غير أخلاقية تدفع الأشخاص بدفع مقابل مادي مقابل الحصول على حقهم أو تدفع مقابل أخذ حق غير قانوني وهذا كله يعمل على زيادة نسبة الفساد الإداري بينما يرى البقية أن العمل بشفافية في اتخاذ قرارات المهنة هو ما يزرع العمل بنزاهة والمساواة بين الأفراد في الاستفادة من الخدمات

العبارة رقم (05): هل تحفز الإدارة العاملين بالمؤسسة على الالتزام بالأخلاق المهنية؟

جدول رقم 21: إجابات أفراد العينة حول العبارة (04)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
نعم	30	66.7%	نعم
لا	15	33.3%	لا
المجموع	45	100%	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 21 نلاحظ أن أفراد العينة المدروسة يؤكدون على أن الإدارة تحفز العاملين بالمؤسسة على الالتزام بالأخلاق المهنية من خلال العديد من الإجراءات التي يرونها تساهم بشكل كبير في تجسيد الأخلاق المهنية بين الأفراد، فهناك عينة من الأفراد يلتزمون بالأخلاق من خلال الردع العقوبات وهنالك من

يلتزم من خلال التحفيزات سواء المادية مثل زيادة الراتب، أو المكافآت والهدايا وهناك أفراد يحفزون بالترقيات والمناصب والألقاب.

بينما يرى الأقلية أن المؤسسة لا تستخدم أي أساليب لتحفيز العاملين على التحلي بالأخلاق المهنية داخل المنظمة بل تجبرهم على التحلي بالأخلاق لرؤيتها أن هذه الأخلاق واجبة التطبيق ولا تستدعي حوافز مادية لكي يتحلى بها الأفراد.

العبارة رقم (06): في رأيك ماهي القيم الأخلاقية التي يجب أن يتبناها العاملين لدعم رؤية وأهداف المؤسسة؟
جدول رقم 22: إجابات أفراد العينة حول العبارة (06)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
المسؤولية	15	33.3%	الاحترام
الاحترام	16	35.6%	
التعاون	06	13.3%	
النزاهة	07	15.6%	
المجموع	45	100%	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 22 نجد أن أفراد العينة المدروسة يجمعون على أن الاحترام المتبادل بين العمال من القيم الأخلاقية الأساسية التي تدعمها المؤسسة لأنها ترى لا يوجد عمل جيد دون توفر البيئة اللازمة التي تمكن العامل من تأدية مهامه في جو لا بأس به وخلاف ذلك يضع العامل تحت ضغوط وتوتر بين زملائه يشكل عائق على تأدية مهامه على أكمل وجه.

بينما يرى الآخرون أن المسؤولية والالتزام بتحملها ما يدفع العمال على القيام بعملهم على أكمل وجه دون انتظار الرقابة والمتابعة من طرف المسؤولين.

بينما الأقلية الأخيرة فتبادلت آراءهم بين التعاون والنزاهة واعتبراه من الأخلاق المهنية الهادفة الى دفع المؤسسة قدما مما يجعلها تتبنى هذه القيم لتحقيق نتائج أحسن تزيد من إنتاجية المؤسسة.

الفرع الرابع: تحليل وتفسير عبارات المحور الرابع "بيانات تبحث في العلاقات المهنية والعلاقات التنظيمية"

العبارة رقم (01): من طرف من نتلقى أوامر العمل؟

جدول رقم 23: إجابات أفراد العينة حول العبارة (01)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
من طرف المشرف المباشر	25	55.6%	من طرف المشرف المباشر
من طرف المسؤولين	16	16%	من طرف المسؤولين
من خلال المناشير	04	04%	من خلال المناشير
المجموع	45	100%	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 23 يتفق أغلب أفراد عينة الدراسة على أن تلقيهم لأوامر العمل تكون من طرف المشرف المباشر وهذا تجسيدا واحتراما للهيكل التنظيمي داخل المنظمة كونها توزع مهام المصالح بشكل يومي لضمان سير العمل بكفاءة وفعالية، حيث أن أخطام إداري يعتمد على تلقيا للموظفين لتعليماتهم من مشرف محدد، مما يعكس هيكل تنظيمي يضمن الانضباط والتوجيه الواضح في بيئة العمل، فمن خلال الأوامر يمكن توزيع الأعمال اليومية أو الأسبوعية، وكذا توضيح الأدوار والمسؤوليات لكل فرد في الفريق. وهذا يساعد على تنظيم المصالح والشؤون الداخلية للمنظمة. فيما يرى البقية أن التعليمات تصدر من طرف المسؤولين، فمن خلال تعليمات المسؤولين والتي هي التوجيهات والإرشادات التي تصدرها القادة أو المديرين في المنظمة والتي تهدف إلى تنظيم العمل وضمان تحقيق الأهداف المحددة بكفاءة. تنوع هذه التعليمات بناءً على المستوى التنظيمي المختلفة والوظائف المحددة لكل مسؤول، لكن هذا ليس بالأمر الضروري فقد يلجأ بعض المسؤولين إلى تفويض إصدار الأوامر إلى المشرفين أو إلى نشرها في شكل منشور وتعليمات لاختصار الوقت من جهة واتساع الأوامر من جهة أخرى. ومنه نستخلص أن تعليمات المسؤولين تلعب دوراً حيوياً في تنظيم العمل وضمان تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة. من خلال توجيه الموظفين وتوفير الإرشادات اللازمة، يمكن للمؤسسات الحفاظ على الانضباط، تحسين الأداء، والاستجابة الفعالة للتحديات المختلفة.

العبارة رقم (02): ماهي مصادر معلومات العمل في العادة؟

جدول رقم 24: إجابات أفراد العينة حول العبارة (02)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
الإدارة	36	80%	الإدارة
المشرف	04	8.9%	
مصلحة التوجيه	05	11.1%	
الزملاء	00	00%	
المجموع	45	100%	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 24 يتفق أفراد العينة على أن تلقيهم معلومات العمل من الإدارة مباشرة باعتبارها المسؤولة عن إصدار الأوامر ومتابعة مهام العمال والسهر على تنفيذ هذه التعليمات، باعتبار مصادر معلومات العمل هي الموارد التي يمكن للموظفين الاستفادة منها للحصول على المعلومات الضرورية لأداء مهامهم بفعالية ودقة أما باقي العينة اتفقت على أن مصادر المعلومات تكون من المشرفين أو مصلحة التوجيه لكن بنسبة قليلة ونادرة حيث أنها ليست الجهة المخولة قانوناً لإصدار التعليمات.

ومنه نستنتج أنه في مكان العمل، تعتبر مصادر المعلومات الحيوية جزءاً أساسياً من بيئة العمل المثلى. لأن تلك المصادر تساعد الموظفين على أداء مهامهم بفعالية وكفاءة، وتساهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة لإيمانهم بأخذ المعلومة من المصدر.

العبارة رقم (03): ماهي كيف تقييم علاقتك بزملائك؟

جدول رقم 25: إجابات أفراد العينة حول العبارة (04)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
جيدة	37	82.2%	جيدة
حسنة	04	8.9%	
سيئة	04	8.9%	
	45	100%	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 24 نجد أن أفراد العينة يقيموا علاقتهم بزملائهم بالعلاقة الجيدة في التعامل فيما بينهم وداخل بيئة العمل، وهذا باعتبار أن علاقة زملاء العمل تعتبر من الجوانب الأساسية في بيئة العمل لعمل المنظمة بشكل جيد والحفاظ على حسن التسيير، حيث تؤثر هذه العلاقة بشكل كبير على الإنتاجية، وكذا الرضا الوظيفي، والثقافة التنظيمية ولا بد أن تكون العلاقة بين العمال بالحسنة لدفع المنظمة قدماً فبدون جو ملائم بين العمال وعلاقة زمالة جيدة لا يمكن نجاح المنظمة بأي شكل من الأشكال.

أما الفئة القليلة المتبقية فكانت اجابتهم بين العلاقة الحسنة والسبية في مكان العمل مع الزملاء وهذا أمر طبيعي فقد تقع بين زملاء العمل بعض المشاكل والخلافات في حين للآخر باعتبارهم في عائلة واحدة ولا بد من هكذا تصرفات وهنا يكمن دور الإدارة والمنظمة في نشر أخلاق المهنة اللازمة والإصلاح.

لأنه من هنا نستنتج أن

علاقة العملا لسامة في بيئة العمل يمكن أن يكون لها تأثير سلبي كبير على الموظفين الأداء العامل والمنظمة، هذه العلاقات تتسم بالتوتر، عندما لاحترام، وسوء التواصل، ويمكن أن تؤدي إلى بيئة عمل غير صحية وغير منتجة بالعكس تنتج لنا بيئة غير عملية أكثر تعطيل وعرقلة لمصالح الأفراد.

العبارة رقم (04): كيف تقيم علاقتك بالمسؤولين؟

جدول رقم 26: إجابات أفراد العينة حول العبارة (05)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
جيدة	31	68.9%	جيدة
حسنة	08	17.8%	
سيئة	06	13.3%	
المجموع	45	100%	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 25 نلاحظ أن أغلب المستجوبين أكدوا أن علاقتهم جيدة مع مسؤوليهم، وهذا راجع لأن علاقة العمل بين الرئيس والمرؤوسين في بيئة العمل هي علاقة حاسمة تؤثر بشكل كبير على فعالية العمل ورضا الموظفين والأداء العام للمؤسسة. يمكن القول أن العلاقة بين المسؤولين والإنتاجية هي علاقة طردية فكلما كانت العلاقة جيدة كان المردود أجود، والمسؤول الذكي يسعى جاهدا لتحقيق علاقة ممتازة بينه وبين مرؤوسيه بدافع تحسين أداء المنظمة.

أما الفئة القليلة أكدت على وجود علاقة سيئة بينهم وبين الرئيس وهذا يمكن أن يرجع إلى العقلية التي لم تتوافق، ولا بد من الرجوع إلى القانون الداخلي الذي يحدد الحقوق والواجبات كل منهم إذ لا بد من تحسين العلاقات. فسوء العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين يمكن أن يكون له تأثير كبير على بيئة العمل وأداء الموظفين وهذا الأمر يضر سلبا على أداء المنظمة وهدفها الأساسي.

العبارة رقم (05): ما طبيعة علاقتك مع الزملاء والمسؤولين في العمل؟

جدول رقم 27: إجابات أفراد العينة حول العبارة (05)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
علاقات مهنية فقط	21	46.7%	علاقات مهنية فقط
علاقات تشمل الصداقة	17	37.8%	
تبادل المصالح	7	15.6%	
المجموع	45	100%	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 26 نلاحظ أن أفراد العينة أجمعوا على أن العلاقات التي تربطهم ببعضهم كعمال أو رؤساء هي علاقات معنية فقط ولا تتجاوز ذلك، وبما أن العلاقات المهنية بين الموظفين والرؤساء هي عامل حاسم في نجاح أي مؤسسة. تتأثر هذه العلاقات بعدة عوامل وتتطلب توازناً بين الاحترام المتبادل، التواصل الفعال، والثقة يجب أن تتصف بالأخلاق المهنية لكي يسود الاحترام من جهة وتسيير المنظمة بشكل جيد. أما هنالك من يرى أنها تشمل علاقات صداقة، وهذا أمر طبيعي بحكم تواجدهم اغلب أوقاتهم اليومية في مكان واحد ولا بد من نشوء مثل هذه العلاقات، وباعتبار الصداقة في العمل يمكن أن تكون لها تأثيرات إيجابية كبيرة على بيئة العمل والإنتاجية، لكنها تحتاج إلى إدارة وتوازن لضمان الاحتفاظ بالاحترافية. أم الفئة القليلة ترى أن العلاقات التي تربطهم ماهي الا علاقة تبادل مصالح فقط وعليه فان تبادل المصالح بين زملاء العمل يمكن أن يكون مفيداً للغاية إذا تم التعامل معه بحذر واحترافية. هذا النوع من التبادل يمكن أن يعزز التعاون ويزيد من فعالية العمل، لكنه يحتاج إلى إدارة جيدة لضمان عدم حدوث تضارب أو استغلال بين الزملاء وقد ينتج عنه مشاكل أو سوء تفاهم على المدى الطويل.

العبارة رقم (06): في رأيك كيف تؤثر العلاقات المهنية الإيجابية على العمل الجماعي بالمؤسسة؟

جدول رقم 28: إجابات أفراد العينة حول العبارة (06)

المقاييس	التكرار	النسبة المئوية	الاتجاه العام
تعزيز التعاون وتبادل المعرفة والخبرات	14	31.1%	تعزيز التعاون وتبادل المعرفة والخبرات
زيادة الانفتاح والثقة بين الفريق	14	31.1%	زيادة الانفتاح والثقة بين الفريق
تحسين التواصل والتنسيق في أداء المهام	07	15.6%	تحسين التواصل والتنسيق في أداء المهام
الرفع من فعالية والانتاجية	10	22.2%	الرفع من فعالية والانتاجية
المجموع	45	100%	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21

التعليق: من خلال الجدول رقم 27 نلاحظ أن أفراد العينة المدروسة أتفقوا في أن الاخلاق المهنية الإيجابية تؤثر إيجابيا على علاقات العمل الجماعي بالمؤسسة ويرجع ذلك تعزيز التعاون وتبادل المعرفة والخبرات بين العمال داخل بيئة العمل، لذا لا بد من تعزيز التعاون وتبادل المعرفة والخبرات بين زملاء العمل هو أمر أساسي لتحقيق النجاح في أي مؤسسة وتحقيق مصالحها وأهدافها وكذلك يرجع الى تحسين التواصل والتنسيق في أداء المهام للدور الفعال الذي يلعبه حسن الاتصال في مكان العمل وبين الزملاء خاصة في جميع اشكاله (الصاعد، النازل، الأفقي) فتحسين التواصل والتنسيق في أداء المهام يتطلب جهداً مشتركاً من الإدارة والموظفين .

باستخدام الأدوات المناسبة، وتعزيز ثقافة التواصل المفتوح، وتحديد الأدوار بوضوح، يمكن للمؤسسة تحقيق مستوى أعلى من الكفاءة وإنتاجية. من خلال اتباع هذه الاستراتيجيات والنصائح، يمكن خلق بيئة عمل متكاملة تسهل تنفيذ المهام وتحقيق الأهداف بشكل فعال. بينما القلة القليلة كان لها رأي آخر حيث يرون أن رفع فعالية وإنتاجية العملية يتطلب التزاماً مستمراً من جميع اعضاء المؤسسة. من خلال تحسين إدارة الوقت، واستخدام التكنولوجيا بفعالية، وتعزيز بيئة العمل، وتطوير مهارات الموظفين، وتحسين التواصل

المطلب الثاني: تفسير النتائج

الفرع الأول: النتائج المتعلقة بالمحور الأول (البيانات الشخصية)

1. أن 24 من أفراد العينة يمثلون نسبة 53.3% من إجمالي الدراسة من جنس الذكور وهم الفئة الأكبر في الدراسة بينما الإناث فول عددهم 21 مفردة بنسبة 46.7% وهي نسب متقاربة عموماً وفي كلتا الحالتين أفراد العينة يمكنهم الإجابة وخدمة الموضوع حيث لا يتأثر بالجنس.
 2. أن 13 من أفراد العينة يمثلون نسبة 28.9% من إجمالي أفراد الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين 36 الى 46 سنة أما الفئة القليلة هي السن الأكثر من 46 سنة بنسبة لا تتجاوز 20%، أما باقي أفراد العينة كانت أعمارهم متقاربة ومنه نستنتج أن أغلب مستخدمي المؤسسة محل الدراسة هم من فئة الشباب واجابتهم قد تساهم بشكل كبير في الإجابة على الاستبيان بحكم اطلاعهم على موضوع الأخلاق المهنية في الواقع.
 3. أن 14 من أفراد العينة يمثلون نسبة 31.1% من إجمالي أفراد الدراسة ذوي المستوى المتوسط ثم يليها مستوى تكوين المهني بنسبة 26.7% باعتبار المؤسسة محل الدراسة أغلب موظفيها قدامى ويزاولون عملهم وتدرّسهم بشهادة الكفاءة المهنية أما باقي أفراد العينة ذوي مستوى ثانوي وجامعي وهذا أمر إيجابي يزيد من مصداقية الإجابات المتحصل عنها فكلما ارتفع المستوى العلمي كلما كانت الإجابات ذات واقعية ومصداقية أكثر.
 4. أن 17 من أفراد العينة بنسبة 37.8% هم إطارات في المؤسسة محل الدراسة ويقصد بالإطار مسؤول على مصلحة معينة أو هو المشرف المباشر على مجموعة من العمال، وتليها مركز وظيفي عون تنفيذ بنسبة 35.6% بحكم طبيعة عمل المنظمة تحتاج عدد من الأعوان لتسيير جيد، أما باقي أفراد العينة لهم مركز عون تحكم.
 5. أن 28 فرد من أفراد العينة هم عمال دائمين يمتلكون عقود عمل دائمة في المنظمة وهذا أمر طبيعي في نشاط المنظمة والذي يتبع الوظيفي العمومي الذي يضمن لهم حق الترسيم في العمل، أما باقي أفراد العينة هم عمال مؤقتين ممكن ينتظرون قرار الترسيم أو لهم عقد مؤقت حسب احتياجات المؤسسة.
 6. أن 19 من أفراد العينة المدروسة هم ذوي خبرة قليلة لا تتجاوز 05 سنوات بنسبة 42.2% ومن هنا نستنتج أغلب الباحثين هم موظفي حديثي التوظيف ولهم خبرة لا بأس بها.
- الفرع الثاني: النتائج المتعلقة بالبحر الثاني (بيانات تبحث عن العلاقة بين الأخلاق المهنية والبيئة الداخلية)**
1. أغلب مستخدمي العمال في المؤسسة محل الدراسة مطلعين على القانون الداخلي للمؤسسة فلاطلاعاً للقانون الداخلي للمؤسسة أمر ضروري بلضماناً لامتثال الالتزام باللوائح والسياسات المعمول بها. والقانون الداخلي غالباً ما يتضمن مجموعة من القواعد واللوائح التي تنظم سلوك الموظفين، إجراءات العمل، والحقوق والواجبات داخل المؤسسة... الخ.

2. من السلوكيات التي أنكرها أفراد العينة هي التغيب بدون مبرر مع ذلك هنالك من أقر بالغيابات غير المبررة، فلتغيبنا العمل هو موضوع حساس يمكن أن يؤثر بشكل كبير على أداء المؤسسة ورضا الموظفين.
- يمكن أن يكون للتغيب أسباباً متعددة مثل المرض، الإجازات، الأسباب الشخصية، أو احتمال المشاكل المتعلقة بالعمل نفسه وهذا تصرف غير لائق يستدعي اتخاذ الإجراءات اللازمة مع المتهاونين.
3. من خلال إجابات أفراد العينة المدروسة نستنتج مدى التزامهم بمواعيد العمل والانضباط في مواعيد الالتحاق ومغادرة مكان العمل وهذا لا ينفكي وجود متسيبين في كل منظمة، فمغادرة العمل قبل انتهاء الدوام يمكن أن تكون ظاهرة طبيعية في بعض الحالات لتحتجاجة الإدارة دقيقة لضمان عدم تأثرها السلبياً على الإنتاجية وسير العمل.
- من خلال وضع سياسات واضحة، التواصل الفعال، والتفهم لمظروف الموظفين، يمكن للمؤسسات إدارة هذا الأمر بفعالية وتحقيق توازن بين احتياجات العمل وراحة الموظفين.
4. أغلب الموظفين أنكروا هذا التصرف باعتباره تصرف غير لائق وبمحكم المبادئ التي يتحلون بها ووعيهم بالأثر التي قد تنجر من هذه التصرفات، فاستخدام وسائل العمل للأغراض الشخصية هو موضوع حساس يمكن أن يؤثر على كفاءة العمل وأخلاقيات العمل داخل المؤسسة. يتطلب هذا الأمر وضع سياسات واضحة وإجراءات متابعة لضمان الاستخدام السليم للموارد.
5. أقر أغلب المبحوثين على مدى تجاوبهم مع زملاءهم وانتشار روح التعاون فيما بينهم في تبادل تقديم الخدمات فيما بينهم دون مقابل، لأن تعزيز تبادل الخدمات والتعاون بين زملاء العملية يتطلب جهداً مستمرًا واهتمامًا من الإدارة والموظفين على حد سواء.
- من خلال بناء ثقافة التعاون، وتوفير بيئة عمل داعمة، وتحفيز العمال لجماعي، يمكن للمؤسسات تحقيق مستويات عالية من الكفاءة والإنتاجية.
- علاوة على ذلك، فإن هذا الاستراتيجية تساعد في خلق بيئة عمل إيجابية تساهم في رضا الموظفين وتحسين أدائهم بشكل عام.
6. يرى المبحوثين أن سبب الرئيسي للمواظبة في الالتحاق للعمل هو الانضباط وهو أمر واجب لا بد منه وهذا يرجع إلى الامتثال للقوانين الداخلية من جهة ومن جهة أخرى جهة أمر أخلاقي لا بد منه، والالتزام بمواعيد العمل له دور فعال في زيادة الإنتاجية بشكل ملحوظ.
7. يقر أغلب أفراد العينة أن المنظمة تأخذ بعين الاعتبار الاقتراحات التي يقدمونها من طرف المسؤولين، لأنهم يرون أن اقتراحات العمال تلعب دوراً مهماً في تحسين بيئة العمل وزيادة الإنتاجية والرضا الوظيفي. وكذا تشجيع الموظفين على تقديم اقتراحاتهم يمكن أن يوفر رؤى قيمة ويساهم في تطوير العمليات والابتكار داخل المؤسسة.
8. أجمع المبحوثين على أن الالتزام بتنظيم فعاليات وتشجيع على الالتزام بها هو من يعزز في تطبيق الاخلاق المهنية، فتعزيز الأخلاق المهنية داخل المؤسسة أمر حيوي لبناء ثقافة عمل إيجابية، وزيادة الثقة

بين الموظفين، وتعزيز سمعة المؤسسة. الأخلاق المهنية تشمل مجموعة من المبادئ والقيم التي توجه سلوك الموظفين في بيئة العمل.

الفرع الثالث: النتائج المتعلقة بال محور الثالث (بيانات تبحث في العلاقة بين الأخلاق المهنية وتحقيق أهداف المنظمة)

1. يرى مستخدمي أن ثقافة التبليغ عن التجاوزات الأخلاقية في المؤسسة متوفرة وهناك آليات تشجع على ذلك وكذلك هذه التبليغات تأخذ بعين الاعتبار من طرف المسؤولين.
2. يؤكد الباحثين أن الجهة المسؤولة تتخذ الإجراءات العقابية للسلوكيات غير الأخلاقية في مكان العمل وتعتبرها جزء أساسي من الحفاظ على بيئة عمل صحية ومهنية. وهذه الإجراءات يجب أن تكون واضحة وعادلة ومتسقة لضمان احترام القواعد والمعايير الأخلاقية في المؤسسة.
3. تشجع المؤسسة على التبادل المستمر للخبرات والمعرفة مع الزملاء وتعتبره عنصر حيوي لتعزيز الأداء الفردي والجماعي داخل المنظمة، فهو يزيد من الابتكار وتحقيق الأهداف المشتركة داخل المؤسسة.
4. تلزم المؤسسة وتعني بسمعة المؤسسة من خلال الحث على الابتعاد عن التصرفات غير الأخلاقية مثل الرشوة لأنها أمر حيوي لبناء بيئة عمل غير صحية ومنظمة، وضمان النزاهة والشفافية في جميع جوانب العمل لا يتحقق الا بالقضاء على مثل هذه التصرفات لأنها تعرف ما قد ينجر عنها من مساوء ضارة سواء داخل بيئة العمل وخارجها.
5. تحفيز العمال بالأخلاق المهنية يتطلب جهوداً مستمرة ومتعددة الأوجه من الإدارة والموظفين على حد سواء. من خلال توفير بيئة عمل داعمة والتشجيع على التواصل الفعال والمساءلة.
6. تقدير الأخلاق بين العمال يمكن أن يتم من خلال ملاحظة سلوكهم وأدائهم في العمل، بالإضافة إلى الاستماع إلى آرائهم ومشاركتهم في عملية صنع القرار. علاوة على ذلك، يمكن إجراء استطلاعات لقياس مستوى الرضا والالتزام بالأخلاق المهنية داخل المؤسسة، وكل الأخلاق المقترحة يرى الباحثين أنها لا بد منها.

الفرع الرابع: النتائج المتعلقة بال محور الرابع (بيانات تبحث في العلاقات المهنية والعلاقات التنظيمية)

1. يوجد توزيع منظم لمهام كل المستخدمين في المنظمة حيث يتلقى العمال أوامر عملهم من طرف المشرفين المباشرين لهم والمسؤولين على توزيع المهام وهذا امتثال للهيكل التنظيمي.
2. تعتمد فعالية العمل واتخاذ القرارات على قدرة الموظف على الوصول إلى المعلومات الصحيحة والموثوقة في الوقت المناسب فتأخر المعلومة عن معادها يفقدها قيمتها.
3. علاقات العمل الجيدة تساهم في خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة، تساهم في تعزيز الرضا الوظيفي وتحسين أداء الفريق بشكل عام فالبيئة السامة بين العمال تزيد من توتر وضعف إنتاجية المنظمة فيمكن

القول أن العلاقات بين العمال والإنتاجية هي علاقة طردية فكلما كانت العلاقات حسنة وجيدة كلما زادت إنتاجية المنظمة.

4. المسؤولين لا بد لهم من توطيد العلاقة بينهم وبين المرؤوسين لتحقيق أهداف المنظمة، ولا يأزم ويوتر العلاقات الا المسؤول الفاشل، فالمسؤول الذكي يسعى جاهدا لتكوين الفريق فنجاح العلاقات من نجاح المنظمة وتفوقها، علاقة العمل بالمسؤولين تلعب دورًا حيويًا في خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة، وتسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أفضل.

5. لا بد من تعزيز العلاقات بين العمال فيما بينهم وعلاقتهم مع المسؤولين لأن الهدف الحقيقي للمنظمة والقيادة الفعالة هو قدرة الرئيس في التأثير على المرؤوسين ودفع سلوكهم بما يخدم المنظمة ويزيد من إنتاجيتها وهنا يكمن دور القائد الناجح.

6. العلاقات المهنية الإيجابية في بيئة العمل لها تأثير فعال على علاقات العمل الجماعية لذا لا بد من تعزيز التبادل والتعاون بين العمال لزيادة روح الولاء والتعاون من جهة ودفع المنظمة قدما وزيادة الإنتاج، ويتوقف نجاح هذه العلاقات على المرؤوسين في توجيهه وتقييم العلاقات بين العمال من خلال إرساء مبادئ التواصل في أشكاله الثلاثة الصاعد، الأفقي والنازل فكلما كان هنالك اتصال فعال كانت علاقات ممتازة.

خلاصة الفصل:

تم التعرف من خلال هذا الفصل على عينة الدراسة المكونة أساساً من آراء موظفي ثانوية عفيصة خالد، وقصد الاطلاع على الدور الذي الأخلاق المهنية داخل بيئة العمل للمنظمات، والإجابة على إشكالية البحث المتمثلة أساساً في: "ما هو دور تأثير الأخلاق المهنية على بيئة العمل الداخلية للمنظمات"، تم الاستعانة بالاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات من المبحوثين، وبعد استرجاع الاستبيان قمنا بتفريغ البيانات في برنامج الجداول EXCEL لسنة 2007، وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS V21، والاستعانة أيضاً بالأساليب الإحصائية مثل: التوزيع التكراري، النسب المئوية، معامل ألفا كرونباخ، وتم في الأخير التوصل إلى الدور الفعال الذي تقدمه الأخلاق المهنية والتحلي بها والعائد الكبير على بيئة العمل ورفع الإنتاجية وتحسين ظروف العمل وعلاقتهم سواء مع الزملاء أو المرؤوسين.

النتائج العامة للدراسة:

بعد الدراسة الميدانية والاطلاع على آراء موظفي ثانوية عفيصة خالد قصد الإجابة على الإشكالية المتمثلة في:
ماهو أثر الاخلاق المهنية في البيئة الداخلية للمنظمات والاستعانة بالإستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات من
المبحوثين تم التوصل في الاخير الى الدور الفعال الذي تقدمه الأخلاق المهنية في بيئة العمل وهو رفع الانتاجية
وتحسين ظروف العمل والعلاقات بين الزملاء والمرؤسين وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية وزيادة روح التعاون
المهني وخلق بيئة عمل ايجابية تسهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

خاتمة

خاتمة:

لقد تناولت هذه المذكرة تأثير الأخلاق المهني على البيئة الداخلية للمؤسسات في مؤسسة عفيصة خالد بن مختار بولاية بسكرة وقد اقتضى بنا الأمر إلى معالجة هذه الإشكالية عبر جانبين حيث تناولنا في الجانب الأول الإطار النظري للأخلاق المهنية وأثرها على البيئة الداخلية للمنظمات أما الجانب الثاني تناولنا فيه دراسة ميدانية في ثانوية بولاية بسكرة، ومن خلال إنجازنا لهذا البحث إستخلصنا أن الأخلاق المهنية تساهم بشكل كبير في التأثير على البيئة الداخلية للمنظمات من حيث العلاقات المهنية الإيجابية في بيئة العمل، ومن حيث علاقات العمل الجيدة التي تساهم في خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة تساهم في تعزيز وتحسين أداء العاملين. وفي الأخير يمكننا القول أن الأخلاق المهنية لها أثر كبير في بيئة العمل داخل المؤسسات ولها دور كبير وفعال في تحقيق الأهداف المنشودة بكفاءة وفعالية.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر _ بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

تخصص: علم إجتماع التنظيم والعمل

قسم: العلوم الإجتماعية

إستمارة إستبنابعنوان:

“ الأخلاق المهنية وتأثيرها على البيئة الداخلية للمنظمات “
- دراسة ميدانية في ثانوية عفيصة خالد _ سيدي خالد _ أولاد جلال

إشراف الأستاذ: د. بوبكر عصمان

إعداد الطالبتين:

▪ رحمون مروة

▪ مسعود حيزية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الإستمارة وأستسمحكم في تخصيص جزء من وقتكم في الإجابة عنها بكل موضوعية ومصداقية، ونرجوا منكم أن تعبروا عن آرائكم وإختياراتكم نحو كل عبارة بوضع علامة (x) في الخانة التي ترونها مناسبة.

ملاحظة هامة: إن الإجابات والمعلومات التي تقدمونها سرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

السنة الجامعية: 2023 / 2024

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

- 1/ الجنس: ذكر أنثى
- 2/ السن: من 20-30 سنة من 31-40 سنة من 41-50 سنة أكبر من 50 سنة
- 3/ المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي تكوين مهني
- 4/ المركز الوظيفي: إطار عون تحكم عون تنفيذ أستاذ
- 5/ طبيعة عقد العمل: دائم مؤقت
- 6/ الأقدمية في العمل: أقل من 5 سنوات من 5-10 سنوات من 11-16 سنة من 16 سنة فأكثر

المحور الثاني: بيانات تبحث عن العلاقة بين الأخلاق المهنية والبيئة الداخلية:

- 7/ هل أنت مطلع على القوانين الداخلية للمؤسسة؟ نعم لا
- في حالة الإجابة بـ"لا" لماذا؟ لعدم فعالية هذه القوانين غياب الرقابة لأنها تقيد حريتي في مكان العمل إجابة أخرى
- 8/ ما عدد مرات قيامك بالسلوكيات التالية:
- التغيب عن العمل بدون عذر: مرة مرتين 3 مرات أكثر من 3 مرات
 - مغادرة مكان العمل قبل إنتهاء الوقت الرسمي: مرة مرتين 3 مرات أكثر من 3 مرات
 - إستخدام وسائل العمل لأغراض شخصية: مرة مرتين 3 مرات أكثر من 3 مرات
 - تقديم خدمة لزميل ما في مقابل ما: مرة مرتين 3 مرات أكثر من 3 مرات
- 9/ هل تعتبر المواظبة في الإلتحاق بالعمل تعبر عن؟ إنضباط واجب تخوف من العقاب
- 10/ هل يتم فرض الإحترام في بيئة عملك؟ نعم لا
- 11/ هل يتم الإستماع وإحترام آراء وإقتراحات العمال في الممارسات المهنية بالمؤسسة؟ نعم لا
- 12/ في رأيك كيف يمكن للمؤسسة تعزيز الأخلاق المهنية بالمؤسسة؟ بتنظيم فعاليات تشجع على الإلتزام بها بتوفير برامج تطوير مهني وتدريب مستمر بتعزيز ثقافة المشاركة والإحترام المتبادل إجابة أخرى

المحور الثالث: بيانات تبحث في العلاقة بين الأخلاق المهنية وتحقيق أهداف المنظمة:

13/ هل توفر المؤسسة آليات للتبليغ عن السلوكات الغير أخلاقية بالمؤسسة؟ نعم لا
في حالة الإجابة ب"نعم" هل سبق لك وقدمت تبليغ: ولا مرة مرة واحدة مرتين 3 مرات أكثر من 3 مرات

14/ هل تتخذ الإدارة إجراءات عقابية على السلوكات الغير الأخلاقية؟ نعم لا
إذا كانت الإجابة "نعم" فيما تتمثل هذه العقوبات؟ تحذير حرمان من المكافآت فصل عن العمل
إجابة أخرى.....

15/ هل تشجع المؤسسة العمال على:
المشاركة في فرق العمل المختلفة التبادل المستمر للخبرات والمعرفة مع الزملاء الإستقلالية في العمل إجابة أخرى.....

16/ كيف يمكن للإلتزام بالنزاهة والشفافية في العمل أن يسهم في بناء سمعة إيجابية للمؤسسة؟
الإبتعاد عن التصرفات غير أخلاقية مثل الرشوة العمل بشفافية في إتخاذ القرارات المهنية إجابة أخرى.....

17/ هل تحفز الإدارة العاملين بالمؤسسة على الإلتزام بالأخلاق المهنية؟ نعم لا
في حالة الإجابة ب "نعم" كيف ذلك؟
.....

18/ في رأيك ما هي القيم الأخلاقية التي يجب أن يتبناها العاملين لدعم رؤية وأهداف المؤسسة؟
.....

المحور الرابع: بيانات تبحث في العلاقات المهنية والعلاقات التنظيمية:

19/ من طرف من تتلقى أوامر العمل؟
من طرف المشرف المباشر من طرف المسؤولين من خلال المناشير إجابة أخرى.....

20/ ماهي مصادر معلومات العمل في العادة؟
الإدارة المشرفين مصلحة التوجيه الزملاء إجابة أخرى.....

21/ كيف تقيم علاقاتك بزملائك؟ جيدة □ حسنة □ متذبذبة □ سيئة □

22/ كيف تقيم علاقاتك بالمسؤولين؟ جيدة □ حسنة □ متذبذبة □ سيئة □

23/ ما طبيعة علاقاتك مع الزملاء والمسؤولين في العمل؟

علاقات مهنية فقط □ علاقات تشمل الصداقة □ تبادل المصالح □

24/ في رأيك كيف تؤثر العلاقات المهنية الإيجابية على العمل الجماعي بالمؤسسة؟

تعزيز التعاون وتبادل المعرفة والخبرات □ زيادة الإنفتاح والثقة بين الفريق □ تحسين التواصل والتنسيق في

أداء المهام □ الرفع من الفعالية والإنتاجية □ إجابة أخرى.....

قائمة المراجع

1. الرشيدى، بشير صالح، مناهج البحث التربوي رؤية تطبيقية مبسطة، دار الكتاب الحديث، الكويت ، 2000.
2. المغربي عبد الحميد، الإدارة الاستراتيجية ، ط 1 ، مجموعة النيل ، مصر ، القاهرة ، 2001.
3. أحمد حسن الرفاعي ، مناهج البحث العلمي ، ط 4 ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2005.
4. إحسان محمد الحسن، الأسس العلمية لمنهج البحث في العلوم الإجتماعية، ط 2 ، دار العلمية للطباعة والنشر ، بيروت ، 1976.
5. أنجس، مورييس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط 1، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر: دار القصة للنشر ، 2006.
6. بلال خلف السكرانة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان - الأردن، ط 1، 2009.
7. حسين عبد الحميد رشوان، علم الاجتماع الأخلاقي، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية - مصر، 2002.
8. زكريا مطلق الدوري، الإدارة الإستراتيجية ومفاهيم وعمليات وحالات دراسية، ط 1، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن ، 2005.
9. سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل ضرورة تنمية ومصصلحة شرعية، ط 1، دار العامة، السعودية، 2010.
10. سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل (ضرورة تنمية ومصصلحة شرعية)، الإدارة العامة للثقافة والنشر، مكة - المملكة العربية السعودية، 2010م
11. سعيد عبد الستار محمدي المهداوي، الجوانب الأخلاقية والمهنية في تكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان ، الأردن، 2009.
12. ضامن منذر. (2007). أساسيات البحث العلمي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
13. طاهر محسن الغالي، وائل محمد صبحي إدريس، الإستراتيجية منظور منهجي متكامل ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2006.
14. عبد الباسط حسن، أصول البحث الإجتماعي، ط 8، تضامن للطباعة، القاهرة، 1982.
15. عبد الغني محمود علاء الدين، إدارة المنظمات، ط 1، دار صفاء، الأردن، 2011م.
16. علي السلمي ، تطور الفكر التنظيبي ، ط 2 ، وكالة المطبوعات، الكويت.
17. علي فلاح الزغيبي وعبد الوهاب بن بريكة، مبادئ الإدارة (الأصول والأساليب العلمية)، ط 1، دار المناهج ، الأردن، 2003م.
18. ماجد عبد المهدي مساعدة، الإدارة الاستراتيجية مفاهيم عمليات حالات تطبيقية ، ط 1 ، دار الكندي للنشر ، عمان ، 2013.
19. محمد سليمان، حوكمة الشركات، دار الجامعية، مصر، 2009.
20. محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي، ط 1، دار زمزم، الأردن، 2011.
21. محمد شفيق، البحث العلمي (الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الإجتماعية)، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1998.
22. محمد قاسم القريوتي ، نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر ، الطبعة الرابعة ، عمان ، الأردن ، 2010.
23. محمود سلمان العميان ، السلوك التنظيبي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر، الطبعة الخامسة، عمان ، الأردن ، 2010.

24. مصطفى محمود أبو بكر، أخلاقيات وقيم العمل والمسؤولية الاجتماعية في المنظمات المعاصرة، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية - مصر، 2010م.
25. نادية العارف، الإدارة الاستراتيجية، ط2، الدار الجامعية، مصر، 2006م.
26. نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال.
27. نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة - مصر، 2006م.

قائمة المجالات والدوريات العلمية:

1. المفرج بن سامان القوسي، الإسلام في العمل أخلاق، العددان 44-45، ديسمبر 2008، مارس 2009، المصدر الدرعية.
2. اللوزي موسى، تقدير الأفراد العاملين لسلوكهم الأخلاقي "دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام في الأردن"، مجلة دراسة، العدد 02، المجلد 25، 1998م.
3. زويلف محسن حسن إنعم (2009) دور التحليل الإستراتيجي لأبعاد بيئة التحكم المؤسسي في إستقرارية المنظمة وتجنب الأزمات المالية مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية للجامعة، 1(20).
4. عيسى الناصري، الأخلاق والخدمة العامة، مجلة اليوم، العدد 96.
5. مُجَّد البخاري عموم، أخلاقيات العمل ودورها في توطین وتعزیز الإلتزام التنظيمي "دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مُجَّد بوضیاف، ورقة"، مجلة آفاق للدراسات والبحوث، العدد 01، جاني 2018م.

قائمة الرسائل والمطبوعات الجامعية:

1. السعدان عبد الله بن حمدان، أثر التطبيقات العربية لمفهوم الوظيفة العامة والموظف العام محل أخلاقيات الوظيفة العامة، ورقة مقدمة إلى ندوة حول قيم وأخلاقيات الوظيفة العامة في الإدارة الحديثة، 21 و 24 أوت 2005، مصر.
2. أبو زيد مُجَّد شرعي، أخلاقيات المهنة، كلية الآداب، جامعة الطائف، السعودية، مقرر (04 / 504).
3. أسامة مُجَّد خليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية: جمع الشفاء الطبي نموذجاً، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، فلسطين، 2014.
4. حيدر نسيم، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على الزبون "دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة مُجَّد بوقرة، الجزائر، 2010/2012.
5. ريم ياسر الرواشدة "أثر الإلتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي" مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الإدارة العامة قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة، 2007.
6. صوفي إيمان وفوراري مريم، أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية، ورقة بحثية مقدمة إلى المنتدى الوطني حول "حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري"، مخبر مالية بنوك إدارة الأعمال، جامعة بسكرة، الجزائر، يومي 06 و 07 ماي 2012.. عمر بن ناصر القروي، أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 1426هـ.
7. سليمان بن سلام بن خليل الرومي، درجة التزام المشرفين التربويين في محافظة غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم، كلية الآداب جامعة الإسلامية، 2009.
8. عبد المليك مزهودة، مساهمة لإعداد مقارنة تقنيية مبنية على الفارق الإستراتيجي-دراسة حالة قطاع الطحن بالجزائر، رسالة دكتوراه في تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باقة، الجزائر، 2007.

9. لهماوة سامية "الأخلاق المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل" دراسة ميدانية بمؤسسة الوظيفية للسيارات الصناعية SNVI جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2014.
10. تقيّة صابر، زينب قديري، أخلاقيات المهنة وعلاقتها بالفعالية التنظيمية "دراسة ميدانية على عينة من أطباء المؤسسة الاستشفائية الشهيد بن عمر الحيلاني بالوادي"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص: تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي - الجزائر، 2018/2017م.
11. يحيى بن محمد حسنرمزي، المنهج الأخلاقي في حقوق الإنسان، جامعة أم القرى، السعودية ، 1424 هـ.

قائمة المواقع:

1. القياس المقارن "benchmarking" مقال على موقع [http:// edera-eg.net](http://edera-eg.net) تمت الزيارة يوم: 2024/04/22 ، على الساعة: 21:36
2. مجلة الباحث / العدد 18 . Asdp ، متاح على الموقع: [https://www. a.sjp. Cerist. dz](https://www.a.sjp.Cerist.dz) تمت الزيارة يوم: 2024/04/30 ، على الساعة: 16:55

قائمة الكتب باللغة الأجنبية:

1. Barry Norman – Erics , west la fayette, IN : Purdue University Press , 1999 , Page 35.1
2. Jay B.Baraney-Willims S.Hesterl.y.op.cit , 2006 , p145-164 .2
3. Melton Fridman, Capitalisum and Freedom, University of press, 1962. .3
4. Runcompanies. New York Harpter and Row Publisher USA , 1982 , p292 .4
5. Thomas J Peters , Roberth Waterman, In Search of Excellence : Lessons from America's Best. .5

ملخص الدراسة:

تعدّ الأخلاق المهنية مبدأً أساسياً يُنظّم سلوكيات الأفراد داخل المنظمات، ويُساهم في خلق بيئة عمل صحية وإيجابية. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الأخلاق المهنية على البيئة الداخلية للمنظمات، وذلك من خلال استكشاف العلاقة بين الممارسات الأخلاقية والعديد من العوامل الداخلية.

تكمن أهمية هذه الدراسة في إبراز الدور المحوري للأخلاق المهنية في تعزيز فعالية ونجاح المنظمات، وذلك من خلال خلق بيئة عمل إيجابية تُحفّز الموظفين على بذل قصارى جهدهم، وتعزيز التعاون والانسجام بينهم، وتشجيع الابتكار والإبداع، وبناء علاقات قوية مع العملاء والمجتمع.

إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تمّ جمع البيانات من خلال المراجعة الأدبية ودراسة الحالات وتحليل الاستبيانات. تمّ تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، واستخلاص النتائج والتوصيات، حيث أكدنا التزام المعايير الأخلاقية في السلوك المهني شكلاً عنصراً حاسماً في بناء مناخ عمل إيجابي فعال. أظهرت النتائج أن السلوك الأخلاقي يعزز الثقة المتبادلة بين الموظفين والإدارة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الرضا الوظيفي وتقليل عدل الغياب والتوتر.

بالإضافة لذلك، تبين أن بيئة العمل التي تحترم القيم الأخلاقية تشجع على التعاون ونور وحالفريق، وتسهم في تعزيز الابتكار والإبداع بين الموظفين.

كما أشارت الدراسة إلى أن التنظيم الذي يتبنى سياسات أخلاقية واضحة وشفافة يكتسب سمعة طيبة ويجذب الكفاءات العالية، مما يدعم تحقيقي قالأهداف الاستراتيجية للمنظمة على المدى الطويل.

وبشكل عام، خلصت الدراسة إلى أن الأخلاق المهنية ليست مجرد مجموعة من القواعد النظرية، بل هي ضرورة عملية تساهم في تحسين البيئة الداخلية للمنظمة وتؤدي إلى نموها وازدهارها.

الكلمات المفتاحية:

الأخلاق المهنية - البيئة الداخلية - المؤسسات

Study Summary:

Professional ethics are a fundamental principle that regulates individuals' behaviors within organizations and contributes to creating a healthy and positive work environment. This study aims to analyze the impact of professional ethics on the internal environment of organizations by exploring the relationship between ethical practices and various internal factors.

The importance of this study lies in highlighting the pivotal role of professional ethics in enhancing the effectiveness and success of organizations by creating a positive work environment that motivates employees to exert their utmost efforts, fostering cooperation and harmony among them, encouraging innovation and creativity, and building strong relationships with clients and the community. This study employed a descriptive-analytical approach, where data was collected through literature review, case studies, and questionnaire analysis. The data was analyzed using appropriate statistical methods to derive results and recommendations. The findings confirmed that adherence to ethical standards in professional conduct is a crucial element in building a positive and effective work climate. The results showed that ethical behavior enhances mutual trust between employees and management, leading to improved job performance, increased job satisfaction, and reduced absenteeism and stress levels.

Additionally, it was found that a work environment that respects ethical values encourages collaboration and team spirit, contributing to fostering innovation and creativity among employees. The study also indicated that organizations that adopt clear and transparent ethical policies gain a good reputation and attract high competencies, supporting the achievement of the organization's strategic goals in the long run. Overall, the study concluded that professional ethics are not merely a set of theoretical rules but a practical necessity that contributes to improving the internal environment of organizations and supports their growth and prosperity.

Keywords:

Professional Ethics – Internal Environment - Institutions