

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د.

في علم الاجتماع التنظيم و العمل

الثقافة التنظيمية و علاقتها بأخلاقيات المهنة

_دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية " قرميط الناصر " - السوق - تيارت -

تحت إشراف :

د.خريش زهير

إعداد الطالبتين :

• مستور تونس

• ولد عمر بشرى

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة)
رئيسا	أستاذ محاضر	د.حسني خيرة
مشرفا و مقررا	أستاذ محاضر	د.خريش زهير
مناقشا	أستاذ محاضر	د.بالجوهر خالد

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و تقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، و الصلاة و السلام على من كان نورا و تبياناً للعالمين و الذي اكتملت به جميع الرسالات و ختم بنبوته كل جميع النبوات، و اصطفاه الله عز و جل من بين الخلق بأسمى الأخلاق.

نحمد الله عز و جل و نشكره على فضله و نعمته أن من علينا بنعمة الصحة و العلم و أن قدرنا على إتمام هذا البحث ليرى النور.

يطيب لنا أن نتقدم بالشكر و التقدير و الامتنان للأستاذ خريش زهير على ما قدمه لنا من توجيهات و نصائح.

كما لا يسعنا إلا أن نخص بأسمى عبارات الشكر و التقدير لكل الأساتذة الذين رافقونا طوال هذا المشوار الدراسي.

و لا ننسى لأن نتقدم بجزيل الشكر و الامتنان إلى المؤسسة الإستشفائية "قرميط الناصر" و أفراد عينة الدراسة الذين قدموا لنا كل التسهيلات من أجل إتمام هذا البحث.

و في النهاية نشكر كل من مد لنا يد العون و أعاننا في هذا البحث من قريب أو بعيد داعين الله القدير بالتوفيق و السداد.

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع

إلى:

الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهم

و إلى إخوتي حفظهم الله

و إلى روح جدي رحمه الله

و إلى كل أفراد أسرتي رعاهم الله

و إلى كل الأصدقاء، و من كانوا برفقتي و مصاحبتي أثناء دراستي في الجامعة

و إلى كل من لم يدخر جهدا في مساعدتي

و إلى من كل من ساهم في تلقيني و لو بحرف في حياتي الدراسية

بشرى

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من رضا الله في رضاها قرّة عيني اللذان لا يغني عنهما شيء
رمز العطاء والبذل وأمل الحياة وبلسم الجروح ودواء القلوب إلى شموع الظلام
والديا الكريمين حفظهما الله فلهما الفضل بعد الله عز وجل في مساعدتي في اتمام هذه
المذكرة أدعو الله أن يغفر لهما ويرحمهما وأن يبارك في دينهما وأن يجعل ذلك
في ميزان حسناتهم يوم القيامة.

وإلى رمز فرحتي وسعادتي أقرب وأعز الناس على قلبي الذين حبهم يجري في عرقي
وتزين بهم الحياة...زوجي و أولادي *دعاء* محمد * آدم
إلى أخي وأخواتي وأبنائهم كل واحد بإسمه
إلى من علمونا حروفا من ذهب وأناروا لنا طريق العلم إلى أساتذتي الكرام
إلى كل من وسعتهم ذاكرتنا ولم تسعهم مذكرتنا.

تونس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	البسمة
	شكر و تقدير
	إهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال
	فهرس الجداول
أ-ج	مقدمة
الفصل الأول: الإطار التصوري و النظري للدراسة	
06	تمهيد
06	أولاً: أسباب اختيار الموضوع
07	ثانياً: أهمية الدراسة
09	ثالثاً: أهداف الدراسة
10	رابعاً: الإشكالية
14	خامساً: فرضيات الدراسة
15	سادساً: المفاهيم
20	سابعاً: الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الثقافة التنظيمية	
30	تمهيد
30	أولاً: مظاهر الثقافة التنظيمية
31	ثانياً: أهمية الثقافة التنظيمية و أدوارها
37	ثالثاً: خصائص الثقافة التنظيمية
40	رابعاً: مكونات الثقافة التنظيمية
42	خامساً: أبعاد الثقافة التنظيمية

44	سادسا: مستويات الثقافة التنظيمية
45	سابعا: أنواع الثقافة التنظيمية
48	ثامنا: النظريات المفسرة للثقافة التنظيمية
52	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: أخلاقيات المهنة	
54	تمهيد
54	أولا: أهمية أخلاقيات المهنة
55	ثانيا: أهداف أخلاقيات المهنة
56	ثالثا: وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة
57	رابعا: العوامل المؤثرة على أخلاقيات العمل
59	خامسا: أسس نظام أخلاقيات المهنة
61	سادسا: مبادئ أخلاقيات المهنة
63	سابعا: مصادر أخلاقيات المهنة
65	ثامنا: أخلاقيات المهنة ضرورة إدارية
67	تاسعا: صفات أخلاقيات المهنة
70	عاشرا: الأخلاقيات المطلوبة في العامل
73	إحدى عشر: الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل
74	إثنا عشر: أسباب تراجع أخلاقيات المهنة
77	ثلاث عشر: النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة
82	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
84	تمهيد
84	أولا: مجالات الدراسة
95	ثانيا: منهج الدراسة
96	ثالثا: أدوات جمع البيانات

100	رابعاً: عينة الدراسة و كيفية اختيارها
102	خامساً: صعوبات الدراسة
الفصل الخامس: عرض و مناقشة نتائج الدراسة	
105	تمهيد
105	أولاً: تحليل و تبويب بيانات الدراسة
134	ثانياً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
137	ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
139	رابعاً: نتائج الدراسة العامة
139	خامساً: التوصيات و الإقتراحات
140	سادساً: القضايا التي أثارها الدراسة
الخاتمة	
143	قائمة المصادر و المراجع
الملاحق	
ملخص الدراسة	

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل
33	الشكل رقم (01): أهمية الثقافة التنظيمية
36	الشكل رقم (02): الأدوار و الوظائف للثقافة التنظيمية
62	الشكل رقم (03): المبادئ الأساسية لأخلاقيات المهنة

فهرس الجداول

الصفحة	الشكل	رقم الجدول
105	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
106	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	02
107	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية	03
108	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	04
109	يوضح توزيع المبحوثين حسب تفضيلهم للعمل في جماعة داخل المؤسسة	05
110	يوضح توزيع المبحوثين حسب شعورهم عند العمل مع فريق	06
111	يوضح توزيع المبحوثين حسب فرصتهم في اختيار فريق يعمل معه	07
112	يوضح توزيع المبحوثين حسب فريق عملهم يوفر لهم الجو الملائم	08
113	يوضح توزيع المبحوثين حسب مواقف العمل تكون في صالحهم	09
114	يوضح توزيع المبحوثين حسب تقدير زملائهم العمل الذي يقومون به	10
115	يوضح توزيع المبحوثين حسب مشاركتهم في إنجاز عمل تطوعي جماعي لصالح المؤسسة	11

116	يوضح توزيع المبحوثين حسب أفكارهم و إبداعاتهم تحظى بالقبول من طرف المسؤولين	12
117	يوضح توزيع المبحوثين حسب توفير المؤسسة مجال لحرية المحاولة و الخطأ لدى العاملين	13
118	يوضح توزيع المبحوثين حسب توفير المؤسسة المناخ الملائم للإبداع و الابتكار و التفكير في طرق جديدة	14
119	يوضح توزيع المبحوثين حسب كيف يعتبر مسؤولوا المؤسسة الأشخاص المتميزين و المتفوقين	15
120	يوضح توزيع المبحوثين حسب حظيهم بقبول أفكارهم و إبداعاتهم من طرف المؤسسة	16
121	يوضح توزيع المبحوثين حسب مفهومهم للوقت	17
122	يوضح توزيع المبحوثين حسب أثناء عملهم أراد زميل لهم التحدث إليهم	18
123	يوضح توزيع المبحوثين حسب إحترامهم لمواعيد الدخول و الخروج	19
124	يوضح توزيع المبحوثين حسب إحترامهم لمواعيد الدخول و الخروج و احترامهم لمدة العمل	20
125	يوضح توزيع المبحوثين حسب إحتواء المؤسسة على نظام داخلي (نظام أخلاقي)	21
126	يوضح توزيع المبحوثين حسب القانون يساعدهم	22
127	يوضح توزيع المبحوثين حسب تطبيقهم لوائح قانون العمل داخل المؤسسة	23

128	يوضح توزيع المبحوثين حسب قانون العمل في مؤسساتكم يمارس ضغط على العمال	24
129	يوضح توزيع المبحوثين حسب رضاهم عن لوائح القانون المرتبطة بالعمل داخل المؤسسة	25
130	يوضح علاقة مواقف فريق العمل تكون في صالحك بمتغير الجنس	26
131	يوضح علاقة توفر المؤسسة مجال حرية المحاولة و الخطأ لدى العاملين بمتغير السن	27
132	يوضح علاقة مفهوم الوقت بمتغير الحالة المدنية	28

مقدمة

يعتبر موضوع الثقافة التنظيمية و أخلاقيات المهنة من بين المواضيع التي حظيت باهتمام كبير من طرف الباحثين و الدارسين في مجال العلوم الاجتماعية و خاصة عي علم الاجتماع التنظيم و العمل، و المتمعن في الأدبيات السوسولوجية المتخصصة في علم اجتماع التنظيم، يتضح له مدى أهمية هذين المتغيرين في هذا التراث النظري، الذي تتجلى أبعاده النظرية في تعدد المقاربات النظرية و البحوث الميدانية التي عالجت هذا الموضوع من زوايا و توجهات مختلفة .

ووفق هذا المنظور فإن الكثير من المؤسسات مهما كانت طبيعتها سواء إنتاجية أو خدماتية، صناعية... إلخ، تتجلى فيها الكثير من أبعاد الثقافة التنظيمية كالقيم التنظيمية المرتبطة بثقافة الإبداع و ثقافة العمل الجماعي، إحترام الوقت، إحترام قانون العمل و علاقة هاذه المتغيرات بأخلاقيات المهنة داخل المؤسسة كزيادة الإنضباط في العمل و الشعور بروح المسؤولية كونهما يتضمنان الأبعاد الهيكلية و السلوكية، فكلما كانت قيمهم و معتقداتهم الشخصية منسجمة كان هناك مؤشر على قوة الثقافة و اتساع تأثيرها على أخلاقيات المهنة، سواء داخل المؤسسة أو خارجها، و هو ما أكدته الكثير من الدراسات الميدانية التي أجريت حول هذا الموضوع و التي أكدت في مجملها أن للثقافة التنظيمية علاقة بزيادة تعزيز أخلاقيات المهنة داخل المؤسسة و ذلك من أجل تطوير المؤسسة و الحفاظ على هويتها بهدف تدعيم وجودها و بالتالي تحقيق الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، و في هذا السياق حاولنا التطرق إلى جميع الانشغالات البحثية التي أثارها هذه الدراسة و خاصة ما تعلق بالتساؤلات

المطروحة في الإشكالية علاوة على الفرضيات المصاغة و ذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية في المؤسسة الإستشفائية "قرميط الناصر" بالسوقر ولاية تيارت، و أكد بما ان الدراسة علمية فيجب على الباحث تنظيم دراسته نحو طريقة سليمة وواضحة المعالم، و عليه جاءت الدراسة الحالية لتبحث حول الثقافة التنظيمية و علاقتها بأخلاقيات المهنة داخل المؤسسة الجزائرية بصفة عامة و المؤسسة مجال البحث الميداني بصفة خاصة.

و لتحقيق هذا المسعى قسمنا الدراسة الى ستة فصول، كالتالي :

الفصل الأول: الإطار التصوري و النظري للدراسة.

و الذي تضمن ما يلي :

أسباب و مبررات إختيار الموضوع، أهداف الدراسة، أهمية الموضوع، إشكالية الدراسة، فرضية الدراسة، تحديد مفاهيم الدراسة، و الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: الثقافة التنظيمية.

فقد خصناه لمتغير الثقافة التنظيمية في عناصر التالية : مظاهر الثقافة التنظيمية، أهمية الثقافة التنظيمية و أدوارها، خصائص الثقافة التنظيمية، مكونات الثقافة التنظيمية، أبعاد الثقافة التنظيمية، مستويات الثقافة التنظيمية، أنواع الثقافة التنظيمية، النظريات المفسرة للثقافة التنظيمية و في الأخير خلاصة للفصل.

الفصل الثالث: أخلاقيات المهنة

تضمن أهمية أخلاقيات المهنة، أهداف أخلاقيات المهنة، وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة، العوامل المؤثرة على اخلاقيات المهنة، أسس نظام اخلاقيات المهنة، مبادئ أخلاقيات المهنة، مصادر أخلاقيات المهنة، أخلاقيات المهنة ضرورة ادارية، صفات أخلاقيات المهنة، الأخلاقيات المطلوبة في العامل، الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل، أسباب تراجع أخلاقيات المهنة، النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة و في الأخير خلاصة للفصل.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.

و الذي يتضمن مجالات دراسة، منهج الدراسة، أدوات جمع البيانات و عينة الدراسة، و صعوبات الدراسة.

الفصل الخامس: عرض و مناقشة نتائج الدراسة.

لقد تناولنا في هذا الفصل أولا تحليل و تبويب بيانات الدراسة، مناقشة نتائج في ضوء الفرضيات، مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة، ثم نتائج الدراسة العامة، وتوصيات و الاقتراحات، و قضايا التي أثارته الدراسة.

أخيرا تم وضع خاتمة للدراسة مرفقة بقائمة المصادر و المراجع، و كذلك الملاحق التي تم الاستعانة بها لإجراء الدراسة.

الفصل الأول: الإطار التصوري و النظري للدراسة

تمهيد

أولاً: أسباب و مبررات إختيار الموضوع

ثانياً: أهمية الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: الإشكالية

خامساً: الفرضيات

سادساً: المفاهيم

سابعاً: الدراسات السابقة

تمهيد :

نحاول في هذا الفصل الأول الموسوم ب: الإطار النظري و التصوري للدراسة تغطية بعض العناصر و الإجراءات المنهجية التي نلتزم بها في بداية معالجتنا لهذا الموضوع و هذا ما يقتضي منا تقديم فهم واضح حول الموضوع المراد دراسته، والذي يسمح من تبني وجهة نظر معينة التي تمكنا من إبراز أبعاد البحث النظرية و التصورية .

و في هذا الإطار لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى العناصر التالية : أسباب و مبررات إختيار الموضوع، و أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، و الإشكالية، الفرضيات، و المفاهيم و الدراسات السابقة .

أولاً: أسباب و مبررات إختيار الموضوع:

إن موضوع " الثقافة التنظيمية و علاقتها بأخلاقيات المهنة "يعتبر من المواضيع الهامة و الحديثة التي تستوجب البحث فيها و التدقيق العلمي ، ولذلك فإن إختيارنا لهذا الموضوع جاء نتيجة لتظافر جملة من الأسباب الذاتية و الموضوعية.

1- الأسباب الذاتية :

- إختيار الموضوع عن قناعة شخصية لأنه يدخل ضمن اهتماماتنا العلمية و البحثية.
- الميل الشخصي للبحث و الإستطلاع في موضوع الثقافة التنظيمية و علاقتها بأخلاقيات المهنة .

– الرغبة في دراسة علمية سوسيولوجية لموضوع الثقافة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية التي تعرف العديد من المشكلات و العراقيل التنظيمية بحسب إطلاعنا المتواضع على بعض مذكرات الماستر بالمكتبة المركزية و التي عالجت المواضيع ذات الارتباط الوثيق و الشبيه بموضوع دراستنا الراهنة .

2- الأسباب الموضوعية:

– إمكانية دراسة الموضوع في حدود الإمكانيات المادية و الزمنية و البشرية المتواضعة.
 – إدراج الموضوع ضمن التخصص العلمي (علم اجتماع التنظيم و العمل)، و محاولة الإلمام بجوانبه و بلورته على المستوى النظري و الإمبريقي .
 – محاولة تقصي العلاقة بين المتغيرين (الثقافة التنظيمية و أخلاقيات المهنة) على المستوى الميداني.

ثانيا: أهمية الدراسة.

لقد حظي موضوع الثقافة التنظيمية و الأخلاق المهنية بأهمية كبيرة من طرف العلماء و المختصين في مجال سوسيولوجيا التنظيم و العمل و يمكننا حصر أهمية الموضوع فيما يلي:

1- الأهمية النظرية:

يشكل موضوع الثقافة التنظيمية و أخلاقيات المهنة أحد أهم المواضيع الإرتكازية في الدراسات السوسيوتنظيمية، و يتضح ذلك بصورة جلية في تعدد النظريات العلمية (الكلاسيكية و الحديثة) و التي عالجت في سياقات إجتماعية و تنظيمية متباينة و لعل أهم

هذه النظريات نجد، نظرية القيم و نظرية التوافق و الدراسات السابقة التي عالجت الموضوع وفق روى و إتجاهات مختلفة، و بناء على هذا التوضيح تعتبر الثقافة التنظيمية من المواضيع التي لاقت بإهتمام كبير من طرف العلماء و الباحثين في سيولوجيا العمل و التنظيم .كما يعتبر هذا الموضوع كذلك من بين المواضيع التي لاقت الإهتمام الكبير من طرف العديد من الباحثين في مختلف الدوائر العلمية و الاكاديمية و التي أكدت في مجملها أن نجاح أي منظمة في هذا العالم الذي يتميز بالكثير من التحديات و التغيرات التي مست جميع جوانبه يتوقف الى حد كبير على ضرورة الإلتزام بتجسيد ثقافة تنظيمية فعالة و بناء منظومة أخلاقية بين جماعات العمل داخل المؤسسة .

2- الأهمية التطبيقية:

تتجلى أهمية هذا الموضوع الذي نحن بصدد دراسته من الناحية التحليلية في محاولة التوصل الى معرفة العلاقة بين الثقافة التنظيمية و أخلاقيات المهنة، وما مدى الإستفادة من هذه البحوث و تطبيقها على أرض الواقع و المساهمة في تقديم الحلول المناسبة من أجل تشجيع الجهات المعنية و الفاعلة في المؤسسة (مجال البحث الميداني) بضرورة إنتهاج إستراتيجية سليمة في الإلتزام بالجوانب الأخلاقية و التحري بروح النزاهة التنظيمية في أداء العمل و كذلك محاولة الإلتزام بالقيم التنظيمية الهادفة الى تحقيق الإلتزام الأخلاقي في العمل.

ثالثاً: أهداف الدراسة.

تسعى الدراسة الراهنة الى تحقيق جملة من الأهداف النظرية و التطبيقية و التي يمكن

حصرها فيما يلي :

1_ الأهداف النظرية:

- محاولة تقديم تصور نظري مبدئي حول الموضوع (الثقافة التنظيمية و أخلاقيات المهنة)

في حدود الإمكانيات العلمية و الزمنية و المادية المتاحة.

- محاولة إثراء مكتبة الكلية بقسم العلوم الاجتماعية، و تقديم الإضافة الى التراكمات النظرية

للدراستات السابقة حول الموضوع.

- محاولة صياغة جملة من المفاهيم الإرتكازية المرتبطة بمتغيري الدراسة.

- محاولة معرفة الأبعاد المرتبطة بالثقافة التنظيمية و أخلاقيات المهنة في المؤسسة الإستشفائية

مجال البحث الميداني.

2- الأهداف التطبيقية :

- محاولة التعرف على مدى تأثير ثقافة العمل الجماعي على زيادة الإلتزام بمعايير جماعة

العمل.

- محاولة التعرف على مدى تأثير ثقافة الإبداع في زيادة الشعور بروح المسؤولية.

- محاولة التعرف على مدى تأثير إحترام الوقت على زيادة الإنضباط في العمل.

– محاولة التعرف على مدى تأثير احترام قانون العمل على زيادة الإلتزام باللوائح التنظيمية داخل المنظمة.

رابعاً: الإشكالية.

يعتبر موضوع الثقافة التنظيمية و أخلاقيات المهنة من المواضيع التي حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين و المختصين في سوسيولوجيا التنظيم و العمل، فضلا عن تجليات هذا الموضوع في التراث النظري و الميداني المكتوب حول هذا الموضوع كمختلف النظريات الكلاسيكية و الحديثة في الفكر التنظيمي و الإداري و في هذا الصدد نجد أن ثقافة المؤسسة و ما تشتمل عليه من قيم و معتقدات و معايير ترتبط بمختلف الجوانب السلوكية للعمال داخل المؤسسة و خاصة تلك الجوانب المرتبطة بالجانب الأخلاقي و المهني و هذا ما يفرض على العامل ضرورة الإلتزام بهذه القيم و المعايير التي تشكل في مجملها ثقافة المنظمة بالطريقة التي تسمح له بزيادة تعزيز الإلتزام بأخلاقيات المهنة و بالتالي إمكانية مساهمته في تحقيق الأهداف التنظيمية التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها خاصة و أن المؤسسة المعاصرة تعيش الكثير من التحديات و التهديدات التي من الممكن أن تؤثر سلبا على تحقيق أهدافها بالشكل المطلوب، فحياة المؤسسة اليوم مهددة بين الحين و الآخر بالكثير من الاختلالات و العراقيل التنظيمية، و ذلك لما تواجهها من تحديات و مشاكل خلال فترة نشاطها، و لعل من أبرز التحديات التي تواجهها نجدها ترتبط بهذه الجوانب الثقافية و الأخلاقية للمؤسسة .

و في هذا السياق تعتبر الثقافة التنظيمية من أبرز المتغيرات التنظيمية التي ترتبط بهذه الجوانب القيمية و المعتقدات التي تؤثر على فاعلية التنظيم، و يتضح ذلك من خلال الكثير من المدخل النظرية و الدراسات الميدانية التي عالجت هذا الموضوع بصفة عامة، و لعل أبرز هذه النظريات في سوسيولوجيا العمل و التنظيم نجد **نظرية القيم** التي ركزت على وجود مبدأ واحد يسود الثقافة التي تشكل الواقع لدى العاملين، و **نظرية التوافق** التي تشير إلى أن الثقافة تتأثر بالخصائص البيئية في المؤسسة و يساعد هذا التوافق على اتخاذ القرارات الإدارية الناجحة، و **نظرية التفاعل مع الحياة** التي أفرت أن أسلوب النظر في الحياة يختلف عن روح الجماعة و أسلوب التفكير، فالمؤسسة تتأثر و تؤثر بعوامل تطويرية داخليا و خارجيا، إلى جانب **النظرية التثقيفية** التي تمحورت حول الخبرة المكتسبة بين أعضاء التنظيم المشتركة التي تميز المؤسسة ذات الأداء المتميز.

و وفق هذا التوضيح، يتضح لنا بصورة جلية أن الثقافة التنظيمية اكتسبت أهمية لدى الباحثين لما لها من تأثير في أداء و سلوك العاملين، فالقيم و المعايير من شموليات الثقافة التي تساعد على الانضباط و العمل الجماعي و الإبداع و النجاح و الصرامة و الحيوية كونها تحتوي على عناصر لها تأثير واضح على سلوك العاملين و تنمية و تطوير المنظمة، فأداء العامل يتأثر بصورة أو بأخرى بعدة عوامل من داخل و خارج التنظيم، كما لها استراتيجية جديدة تتبعها المؤسسة لكسب العامل و الإرتقاء بالمؤسسة إلى تجسيد و تعزيز الكثير من القيم الاجتماعية و الثقافية داخل المؤسسة. كزيادة تعزيز الإلتزام بأخلاقيات المهنة.

و في هذا السياق تشكل أخلاقيات المهنة محور هام لأي تنظيم و أي مؤسسة خاصة لأنها تدخل في باب التعامل بين الأفراد من واجبات و التزامات، لهذا حظيت باهتمام كبير و متزايد كون أن الأخلاق تلعب دورا هاما في حياة الأفراد مما ينعكس ذلك على سلوك الأفراد عن طريق الثبات و التماسك و التوافق كزيادة تعزيز الإلتزام بالإنضباط في العمل و زيادة روح المسؤولية و خاصة في المؤسسات الحساسة التي يندرج عملها في إطار المجال الصحي كالمؤسسات الإستشفائية و التي اتخذناها كنموذج لدراستنا الميدانية و التي تحتاج الى نمط معين من المعاملات مع الافراد و المرضى يتميز بنوع من السلاسة و الدقة .

وفقا لهذا التوضيح، يعتبر المجال الصحي من أكثر المهن التي يتعامل فيها العمال مباشرة مع المواطن والتي يكرسون فيها أنفسهم لخدمة الآخرين، مما تغطي بشكل واضح أسلوب التعامل، و أخلاقيات المهنة جزء من هذه الخدمة الإنسانية التي تتطلب العمل لساعات و مواقف حرجة. وفق هذا المنظور، تعتبر الجوانب الإنسانية لدى أي عامل و في أي مؤسسة تقتضي أن تكون هناك نزاهة تنظيمية لأنها تدخل في باب التعامل و تعديل الكثير من الأنماط السلوكية السلبية في التعامل مع المواطن خاصة داخل المؤسسة الخدمائية الإستشفائية التي تتطلب نوع خاص من المعاملات -كما سبق و ان ذكرنا أعلاه- تتميز بالطابع الإنساني والأخلاقي و تحتم على من يمارس هذه المهنة أن يحترم الشخصية الإنسانية في جميع الظروف و الأحوال و التأكيد على أن كل وظيفة أو عمل يستهدف مصلحة الزبون أو المواطن أو المجتمع يفرض عليه الإلتزام بهذه الخصائص، فالإطار القيمي للحكم على هذه

الوظائف من الجانب الأخلاقي يشمل العدل و النزاهة و الصدق و الأمانة و الوفاء بالعهد و الإنقان، كما يشمل مكارم الأخلاق التي تدعو لها جميع الأديان للتمسك بها و الإلتزام بتطبيقها من أجل تحقيق الجدية في العمل و الاستقلالية و الموضوعية و الشفافية و الكفاءة و زيادة الشعور بروح المسؤولية داخل المؤسسة.

و على اعتبار المؤسسة الجزائرية تسعى هي الأخرى إلى محاولة تجسيد أبعاد الثقافة التنظيمية و علاقتها بأخلاقيات المهنة، حاولنا في هذه الدراسة معالجة ارتباط هذين المتغيرين متخذين المؤسسة الإستشفائية "قرميطة الناصر" بالسوقر ولاية تيارت كنموذج يعكس واقع المؤسسة الجزائرية المعاصرة، و تقصي مختلف الأبعاد التي أثارها الموضوع الذي نحن بصدد دراسته؛ ووفق هذا المنظور فإن معالم الإشكالية الراهنة تتمحور في محاولة معرفة مدى تأثير الثقافة التنظيمية بأبعادها المختلفة (ثقافة العمل الجماعي و ثقافة الإبداع، إحترام قانون العمل و احترام الوقت) في علاقتها بالأبعاد المختلفة لأخلاقيات المهنة (الإنضباط، الإلتزام بمعايير الجماعة، روح المسؤولية)، و ذلك بهدف تشخيص الواقع الفعلي لهذين المتغيرين بالمؤسسة مجال البحث الميداني، و لتضييق الزاوية البحثية أكثر، قمنا بطرح تساؤل مركزي مفاده:

– إلى أي مدى تؤثر الثقافة التنظيمية على أخلاقيات المهنة ؟

و انطلاقا من التساؤل الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية على النحو الآتي :

(1) إلى أي مدى تؤثر ثقافة العمل الجماعي على امكانية زيادة الإلتزام بمعايير جماعة العمل؟

(2) إلى أي مدى تؤثر ثقافة الإبداع في زيادة الشعور بروح المسؤولية في العمل ؟

(3) إلى أي مدى يؤثر احترام الوقت على زيادة الانضباط في العمل ؟

(4) إلى أي مدى يؤثر قانون العمل على زيادة الإلتزام باللوائح التنظيمية داخل المنظمة ؟

خامسا : فرضيات الدراسة :بالإستناد إلى التساؤل المركزي و التساؤلات الفرعية المطروحة

في الإشكالية قمنا بصياغة فرضية عامة و أربعة فرضيات فرعية تثير في مجملها الكثير من

الأبعاد المعرفية حول الموضوع و قمنا بصياغتها كالتالي :

الفرضية العامة :

- تؤثر الثقافة التنظيمية بدرجة كبيرة على زيادة الإلتزام بأخلاقيات المهنة.

الفرضيات الجزئية :

(1) تؤثر ثقافة العمل الجماعي بدرجة كبيرة على زيادة الإلتزام بمعايير جماعة العمل.

(2) تؤثر ثقافة الإبداع بدرجة كبيرة في زيادة الشعور بروح المسؤولية في العمل.

(3) يؤثر إحترام الوقت بدرجة كبيرة على زيادة الإنضباط في العمل.

(4) يؤثر قانون العمل بدرجة كبيرة على زيادة الإلتزام باللوائح التنظيمية داخل المنظمة.

سادسا: المفاهيم:

1_ الثقافة التنظيمية :

تعريف الثقافة :

لغة: ورد في لسان العرب لابن منظور: تتقف الشيء ثقفا و ثقافا و ثقوفة، محدقة، و رجل ثقف تثقيف، حادق و فهم، و يقال ثقف الشيء و هو سرعة التعلم و ثقف الرجل: ظفر به، و الثقاف و الثقافة : العمل بالسيف¹.

إصطلاحا :

تحددت الثقافة من الناحية العلمية بتعريفات كثيرة بلغ عددها ما يناهز 250 تعريف منه²:
 1_ "إدوار تايلور" : عرفها بأنها هي " ذلك الكل المركب الذي يشمل المعرفة و المعتقدات، و الفن و الأخلاق و القانون و العادات، و كل القدرات و العادات و الأخرى التي يكسبها الإنسان بوصفه عضوا في المجتمع³.

2_ كما عرفها "غيروشير" " إستخدم الثقافة بمعنى الفعل و النشاط حيث قال أنها مجموعة مترابطة من أساليب التفكير و الشعور و العمل المحدد تقريبا و التي يتعلمها و يشترك فيها

¹ أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم : ابن منظور لسان العرب ، ج9، دار صادر ، بيروت، 1414هـجري، ص19.

² جواد القاسمي: نظرية الثقافة، بيروت ، ط1 ، 2008، ص52.

³ دنيس كوش: مفهوم الثقافة في العلوم الاجتماعية، ترجمة، منير السعيداني، المنظمة العربية للترجمة الحمراء ، بيروت، ط1، 2007، ص31.

عدد كبير من الأفراد و تستخدم بأسلوبين: عيني و رمزي لكي يجعل من هؤلاء الأشخاص مجموعة خاصة و متميزة.¹

تعريف الثقافة التنظيمية:

قدم العديد من الكتاب و المنظرين الإداريين تعاريف مختلفة و متنوعة، خول مفهوم الثقافة التنظيمية، حتى أنه لوحظ أنه لا يوجد إتفاق تام على هذا المفهوم، و هذا ربما بسبب إختلاف بيئاتهم و ثقافتهم.

1_عرفها يوسف مسعدي : في كتابه أساسيات في إدارة المؤسسات بأنها "مجموعة

القيم و المعتقدات التي تؤثر على كفاءة و صياغة الاستراتيجية ، و يعني ذلك توضيح تأثير السلوك الإنساني للأفراد العاملين في المنظمة و محاولة تحفيزهم لتحقيق الأهداف التنظيمية"².

2_أما ديفس فقد عرفها بأنها " مجموعة القيم و المعتقدات المشتركة و التي تعد كدليل

ينتج من خلاله معايير تؤثر بشكل كبير على سلوكيات الأفراد و المجموعات داخل المؤسسة"³.

3_تعريف "جيرالد جرينبرج و روبرت بارون " هي إطار معرفي مكون من الإتجاهات

و القيم و معايير السلوك و التوقعات التي يتقاسمها العاملون في المنظمة.⁴

¹ كمال الدين عيد: الثقافة الرهان الحضاري، دار الوفاء دننا للطباعة و النشر ، الإسكندرية، ط1، 2007.

² يوسف السعداوي: أساسيات في إدارة المؤسسات، دار همومه للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، ط1، 2014، ص443.

³ يوسف السعداوي : أساسيات في إدارة المؤسسات، المرجع نفسه، ص 435.

⁴ جيرالد جرينبرج و روبرت بارون: إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد الرفاعي، إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر و التوزيع، السعودية، ط7، 1425هـ/2004م، ص 627.

4_تعريف "شان" حيث يرى أنها " مجموعة المبادئ الأساسية التي إختترعتها الجماعة أو إكتشفتها أو طورتها أثناء حل مشكلاتها للتكيف الخارجي و الإندماج الداخلي، و التي أثبتت فعاليتها و من تم تعليمها للأعضاء الجدد كأحسن طريقة للشعور بالمشكلات و إدراكها و فهمها " ¹.

بالإستناد الى مختلف التعاريف النظرية التي قمنا بتحديددها حول مفهوم الثقافة التنظيمية علاوة على واقع المؤسسة مجال البحث الميداني قمنا بصياغة التعريف الإجرائي التالي :

التعريف الإجرائي للثقافة التنظيمية :

هي نسق من القيم و المعتقدات و الأفكار المتفاعلة التي يكتسبها الفرد داخل التنظيم، وهي التي تحدد سلوكياته و توجهه في أداء عمله و ذلك من خلال تشجيعه على الإبداع، و العمل الجماعي وحثه على الإنضباط وإتقان العمل، و كذا الإلتزام بقواعد و قوانين العمل داخل المنظمة.

¹ _ مشنان بركة: دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي(دراسة حالة)، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2016، ص 66.

2_تعريف أخلاقيات المهنة :

تعريف الأخلاق:

عرفها سليمان صوالح على أنها "مجموعة من المبادئ و المعايير التي يقوم الإنسان بتطبيقها بشكل إختياري لاتخاذ قرارته حول ما يقوم به من أفعال و هذه المبادئ هي التي تحدد مدى

صحة الفعل الإنساني"¹

تعريف أخلاقيات المهنة:

1_ "هي مجموعة من الصفات الحسنة، التي لا بد من توفرها في صاحب المهنة ليؤدي

عمله على الوجه المثيل".²

2_ أوهي: "المبادئ و المعايير التي تعتبر اساس السلوك المستحب من أفراد العمل و يتعهد

افراده بالالتزام به".³

3_ هي : " ممارسة المهام وفق قوانين الشرف و الإستقامة و النزاهة علاوة على الإلتزام بالتفرع

لممارسة الوظيفة، أي عدم الجمع بين وظيفة أو أكثر و الكتمان المهني ".⁴

¹ _ عبد الجليل حسناوي : اخلاقيات المهنة في ضوء الاعلام الجزائري دراسة وصفية و تحليلية لعينة من قوانين الاعلام ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، العدد27،ديسمبر 2016،ص17.

² _ سعيد بن نائر الغامدي: اخلاقيات العمل ضرورة تنموية و مصلحة شرعية ، سلسلة دعوة الحق، الإدارة العامة الثقافة و النشر ، مكة المكرمة ، 2010ص33.

³ _ بلال خلف السكارنة : اخلاقيات العمل ، طالوني ، دار الميسرة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009،ص21.

⁴ _ سعيد مقدم: الوظيفة العمومية بين التطور و التحول من منظور تسيير الموارد البشرية و أخلاقية المهنة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص 295.

4 و تعرف أيضا: "بأنها نظام المبادئ الأخلاقية و قواعد الممارسة التي أصبحت معيار للسلوك المهني و التقويم".¹

5 و في تعريف آخر لأخلاقيات المهنة: " هي علم الواجبات المعنوية التي تفرض على أفراد المؤسسة أو تنظيم ما ".²

بالإستناد الى مختلف التعاريف النظرية التي قمنا بتحديددها حول مفهوم أخلاقيات المهنة و علاوة على واقع المؤسسة مجال البحث الميداني قمنا بصياغة التعريف الإجرائي التالي:

التعريف الإجرائي لأخلاقيات المهنة:

هي مجموعة القيم و المعايير و القواعد التي يلتزم بها العامل والتي تضبط سلوكه داخل المؤسسة و تمكنه من القيام بالوظائف أو العمل المكلف به كالإنضباط في العمل، و إحترام الوقت و اللوائح التنظيمية المنصوص عليها داخل المؤسسة و هذا ما يزيد من شعوره بروح المسؤولية في أداء الأعمال التي يقوم بها .

¹ _ نداء محمد النصوص: السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط1 ، 2008، ص 12.

² _ سعيد مقدم: الوظيفة العمومية بين التطور و التحول من منظور تسير المراد البشرية و أخلاقيات المهنة، مرجع سابق، ص294.

سابعاً : الدراسات السابقة :

1- الدراسات المتعلقة بالثقافة التنظيمية

1-1- الدراسات العربية :

الدراسة الأولى لأسعد أحمد محمد عكاشة بعنوان :

أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الاداء الوظيفي دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات

(باتل) في غزة لنيل شهادة الماجستير.

• إشكالية البحث :

تتمحور البحث حول أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الاداء الوظيفي في شركة الاتصالات.

• الفرضيات :

هناك علاقة دالة بين الثقافة التنظيمية الايجابية في شركة الاتصالات و مستوى الاداء

الوظيفي .

• الفرضيات الفرعية :

- توجد علاقة بين أنماط السلوكية السائدة و مستوى أداء الوظيفي.
- توجد علاقة دالة بين القيم التنظيمية السائدة و مستوى الاداء الوظيفي .
- توجد علاقة دالة بين المعتقدات السائدة و الاداء الوظيفي .
- توجد علاقة دالة بين الانظمة و القوانين السائدة و مستوى الاداء الوظيفي.
- توجد علاقة دالة احصائية بين المعايير و مستوى الاداء الوظيفي.

• المنهج المستخدم :

من أجل تحقيق من هذه الفرضيات إعتد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي ، كما إستخدم الإستبانة و السجلات و الوثائق لجميع البيانات .

• النتائج المتوصل إليها :

هناك أثر إيجابي للثقافة التنظيمية على مستوى أداء و أظهرت ذلك انه توجد علاقة دالة بين عناصر الثقافة التنظيمية و هي السياسات و الإجراءات و الأنظمة و القوانين و المعايير، الأنماط السلوكية و المعتقدات التنظيمية ، و بين مستوى الأداء الوظيفي و أظهرت الدراسة كذلك أن العاملين بحاجة الى تطوير المستوى و المهارات و القدرات المتعلقة بالجوانب الإبداعية و الإبتكارية بهدف القدرة على مواكبة المتغيرات و التطورات الجديدة.

الدراسة الثانية : لمنير إبراهيم طالب بعنوان :

علاقة الثقافة التنظيمية بالولاء التنظيمي للعاملين في الجامعة الفلسطينية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، 2011.

• الفرضيات :

إنطلاقاً من الفرضيات عامة مفادها أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الثقافة التنظيمية و الولاء التنظيمي للعاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية .

• الفرضيات الجزئية :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنماط السلوكية السائدة و الولاء التنظيمي.

• المنهج المستخدم:

– المنهج الوصفي التحليلي.

– العينة الطبقية العشوائية و ذلك بإستخدام إستمارة الملاحظة.

• النتائج المتوصل إليها :

– تتوفر الثقافة التنظيمية لدى الإداريين و الأكاديميين بالوظيفة الإدارية بالجامعة بقطاع

غزة إلى نسبة 71.44%، و أشارت النتائج الى أن الإداريين و الأكاديميين بالوظيفة

الإدارية في الجامعة لديهم ولاء تنظيمي بنسبة 76.70%.

– شفت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05، بين

الثقافة التنظيمية لدى العاملين الإداريين و الأكاديميين بالوظيفة الإدارية في الجامعة

كلما زاد ولائهم بالجامعة التي ينتمون إليها .

1-2- الدراسات المحلية :

الدراسة لكامل بوقرة بعنوان:

المسألة الثقافية و علاقتها بالمشكلات التنظيمية في المؤسسة الجزائرية دراسة مكملة لنيل

شهادة الدكتوراه في علم إجتماع عمل و تنظيم 2008/2007

• إشكالية البحث:

دارت معالم الإشكالية البحثية حول ما وقع المسألة الثقافية من مشكلات التنظيمية في المؤسسة الجزائرية أو بشكل آخر الى أي حد تؤثر المسألة الثقافية في إستقرار و فعالية المؤسسة الجزائرية و تحقيق أهدافها التنظيمية و الإجتماعية و التنموية ؟

• الفرضية العامة :

تعد القيم الثقافية العامل الرئيسي في المشكلات التنظيمية

• الفرضيات الفرعية :

- كلما تناقصت القيم الثقافية للعامل مع القيم التنظيمية كلما ضعفه انضباطه.
- كلما قل وعي العامل بالثقافة الصناعية كلما زاد تعرضه للإصابات و الأمراض المهنية.
- كلما قل وعي العامل بالثقافة التنظيمية الصناعية كلما زاد تعرضه للإصابات و الامراض المهنية.
- كلما زاد الإختلاف حول القيم الثقافية كلما زادت صراعات العمل.
- كلما كانت القيم الثقافية الوافدة غير مقبولة كلما زاد عدم الرضا على العمل .

• المنهج المستخدم :

- المنهج الوصفي التحليلي.
- إختار عينة طبقية عشوائية ، و ذلك بإستخدام الملاحظة و المقابلة الحرة و الوثائق و السجلات.

• النتائج:

- تحقق الفرضية العامة التي محتواها تعد القيم لدى العامل السبب الرئيسي في المشكلات التنظيمية هي فرضية صحيحة و يمكن تعميمها على المؤسسات الجزائرية لكن يؤخذ احتياطات المنهجية اللازمة في هذه الحالة.

- بروز فارق واضح بين قيم العدل و القانون و النظام الفاعلية و المكافأة من جهة و أشكال سوء السلوك التمرد تبديد الوقت الاعتداء مما يعكس العلامة بين المتغيرين.

الدراسة الثانية: عيساوي وهيبة بعنوان:

أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي دراسة الحالة لفئة الأفراد الشبه الطبيين بالمؤسسة الإستشفائية العمومية ببشار مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأفراد و حوكت الشريكات.

• إشكالية البحث:

كيفية تأثير الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي للأفراد الشبه الطبيين بالمؤسسة الإستشفائية.

• سؤال المركزي:

- ما درجة رضا الوظيفي للأفراد؟

• الاسئلة الفرعية :

- كيف يؤثر كل من الجانب السلوكي المعنوي و المادي للثقافة التنظيمية على الرضا

الوظيفي للأفراد ؟

– ما هو جانب الثقافة التنظيمية الأكثر تأثير على الرضا الوظيفي على الرضا الوظيفي

للأفراد؟

• المنهج المستخدم.

– المنهج الوصفي التحليلي .

– الإعتماد على ادوات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة ، المقابلة.

• النتائج:

– إن الثقافة التنظيمية من المحددات الرئيسية لنجاح المنظمة.

– توصل انه يوجد علاقة بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي.

– إن الجانب المعنوي للثقافة التنظيمية لديه أقوى ارتباط بالرضا الوظيفي.

2- الدراسات السابقة لأخلاقيات المهنة:

2-1- دراسة عربية_:

القطاونة بعنوان:

مبادئ الأخلاق و موظفي دائرة الضريبة 2006.

• أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى بيان أهمية الاخلاقية و قواعد السلوك المهني في عمل موظفي

دائرة الضريبة.

• أداة الدراسة:

إستبانة تمت من خلالها جمع بيانات الدراسة ثم اجراء التحليل الإحصائي على 113 انسان بما يشكل نسبة 80.71% من إجمال الاستبيانات الموزعة و بلغ عدد المديرات التي أجريت عليها الدراسة (7) و تشمل جميع المديريات داخل عمان بينما بلغ عدد الموظفين التي تم توزيع عليهم 140 موظف.

• نتائج الدراسة :

وجود مبادئ أخلاقية يلتزم بها الموظفين في دائرة الضرائب أثناء عملهم و من أبرزها الموضوعية و الاستقلالية ، كما و أظهرت النتائج وجود بعض قواعد السلوك الوظيفي التي يلتزم بها موظفو الإدارة أثناء قيامهم بعملهم مثل الإلتزام بالنصوص القانونية، و مراجعة تقارير السنوات السابقة كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أبرزها تعزيز المبادئ الأخلاقية التي تحكم عمل الموظفين، و كذلك حال ما يتعلق بالسلوك التنظيمي.

2-2- دراسة محلية:

بودراع امينة بعنوان :

دور أخلاقيات الأعمال في تحسين اداء العاملين مذكرة في نيل شهادة الماجستير في علوم

التسيير، جامعة المسيلة 2012/2013.

• أهداف الدراسة :

هدفت الدراسة للتعرف على واقع أخلاقيات الأعمال في المنظمات و مدى إدراكها لأهمية الالتزام بالأخلاق و تطرقت الى العلاقة بين أخلاقيات الأعمال بصورة عامة و أثر ذلك على أداء العاملين في البنوك .

• منهج الدراسة :

إعتمدت الباحثة على نوعين من المناهج المنهج الوصفي و منهج دراسة حالة كأحد تطبيقاته أما بالنسبة لأداتي البحث فقد إعتمدت الباحثة على الإستمارة و الملاحظة .

• نتائج الدراسة :

توصلت نتائج البحث الى مجموعة من النتائج مفادها :

- هناك تفاوت في تبني أخلاقيات الأعمال لدى المنظمات.
- هناك التزام ملحوظ للعاملين في البنوك التجارية بأخلاقيات الاعمال.
- هناك علاقة ايجابية بين الإلتزام بأخلاقيات الاعمال و أداء العاملين في البنوك التجارية الجزائرية.

3- مدى الإستفادة من الدراسات السابقة :

لقد أفادتنا جميع الدراسات السابقة التي تم ذكرها في دراستنا الحالية كالآتي :

- أفادتنا في جمع المراجع العلمية حول موضوع الدراسة.

- بناء خلفية نظرية حول الموضوع.

- أفادتنا في إتباع خطوات المنهجية المناسبة .
- جمع المعلومات و البيانات حول موضوع.
- بناء بعض المؤشرات و تحديد المفاهيم و خاصة بالنسبة للمؤشرات المتعلقة بالفرضيات.
- وجهتنا الى كيفية تطبيق الخطوات المنهجية الازمة في البحث كالمنهج و الأدوات المناسبة للدراسة .

الفصل الثاني: الثقافة التنظيمية

تمهيد

أولاً: مظاهر الثقافة التنظيمية

ثانياً: أهمية الثقافة التنظيمية و أدوارها

ثالثاً: خصائص الثقافة التنظيمية

رابعاً: مكونات الثقافة التنظيمية

خامساً: أبعاد الثقافة التنظيمية.

سادساً: مستويات الثقافة التنظيمية.

سابعاً: أنواع الثقافة التنظيمية.

ثامناً : النظريات المفسرة للثقافة التنظيمية .

خلاصة الفصل

تمهيد :

نال موضوع الثقافة التنظيمية في السنوات الأخيرة إهتمام الباحثين و الدارسين في مجال الإدارة الإستراتيجية و السلوك التنظيمي، و مع بداية ظهور مفهوم الثقافة التنظيمية ازدادت أهمية البعد الثقافي في الدراسات الإدارية ، حيث أحدثت تغيرا ملحوظا في طرق أداء العمل و في أساليب التعامل مع العنصر البشري ، إذا أصبحت كل منظمة تسعى إلى إيجاد ثقافة تنظيمية قادرة على خلق مناخ تنظيمي ملائم يساعد أعضائها على الإبداع و المشاركة في إتخاذ القرار، مما يدفع بهم إلى تحقيق أداء فردي و جماعي يمكن المنظمة من تحقيق أهدافها. و تم التطرق في هذا الفصل الى مظاهر الثقافة التنظيمية و أهمية الثقافة التنظيمية و أدوارها، و خصائص الثقافة التنظيمية و مكونات الثقافة التنظيمية و أبعاد الثقافة التنظيمية، و مستويات الثقافة التنظيمية و أنواعها، و النظريات المفسرة للثقافة التنظيمية، و في الأخير ملخص للفصل.

أولا: مظاهر الثقافة التنظيمية:

تتجلى مظاهر الثقافة التنظيمية من خلال ثلاث جوانب رئيسية هي:

فلسفة العمل الجماعي:

- سيادة روح الفريق.
- سيادة روح المودة والنظام.
- الشعور بالإنتماء والتفاني في العمل.

- الشعور بالمساواة بين العاملين.

القدرة على التكيف:

- مرونة الإدارة.
- الإعتقاد يحميه التغيير.
- إستعداد العاملين لإحداث التغيير.
- الإتصالات المفتوحة والإعلام الداخلي الفعال.

القدرة على الإبتكار:

- مدى تشجيع التفكير الإبداعي.
- الإعتقاد بأن الإبتكارات أساس نجاح المؤسسة.
- الإستعداد لتحمل المخاطر¹.

ثانيا : أهمية الثقافة التنظيمية و أدوارها

تأتي أهمية الثقافة التنظيمية من كونها قوة خفية ذات تأثير متعدد الجوانب في أنشطة المنظمات وعملياتها وبدورها في فاعلية المنظمة ومستويات أدائها، ومثل هذا الإعتقاد سائد لدى أغلب المفكرين في مجال الإدارة والتنظيم، إذ تنامي التفكير بقوة الثقافة التنظيمية في التأثير على السلوك التنظيمي، بوصفها مشغل القدرات الكامنة².

¹ امينة صديقي: تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية (دراسة حالة لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية ورقلة)، رسالة ماستر أكاديمي، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر ، 2012/2013، ص 8-9.

² امينة صديقي: المرجع نفسه، ص 10.

فقد أشار Naryan & Nathس إلى أن الثقافة التنظيمية القوية يمكن أن تكون مصدر

للميزة التنافسية.

تؤدي الثقافة التنظيمية مجموعة من الأغراض أو الأدوات منها ما يلي: ¹

- تحقيق التكامل الداخلي بين أفراد المنظمة والبيئة الخارجية.
- تحقيق التكثف بين أفراد المنظمة والبيئة الخارجية ذات العلاقة بالمنظمة.
- القيام بدور المرشد للأفراد والأنشطة في المنظمة لتوجيه الفكرة والجهد نحو تحقيق أهداف المنظمة ورسالتها.

- تحديد أسلوب وسرعة إستجابة أفراد المنظمة لتحركات المنافسين وإحتياجات العملاء لما يحقق للمنظمة تواجدنا ونموها.

الثقافة القوية تعتبر عنصرا فاعلا ومؤيدا للإدارة، ومساعدة لها على تحقيق أهدافها وطموحاتها وتكون الثقافة قوية عندما يقبلها غالبية العاملين بالمنظمة ويرتضون قيمها، وأحكامها، وقواعدها، ويتبعون كل ذلك في سلوكياتهم وعلاقاتهم².

إن الثقافة التنظيمية تمس شعور الفرد في جانبه النفسي وتظهر في سلوكه وكل ما تكاملت مشاعر أفراد المنظمة كلما توحد سلوكهم مما يجعلها على صلة مباشرة بفعالية أو عدم فعالية

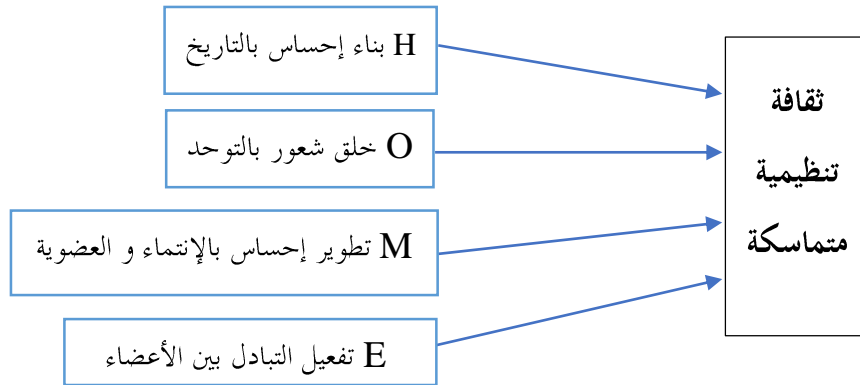
¹ _ عمر عزاوي: محمد عجيله، مؤسسات المعرفة وثقافة المؤسسات الاقتصادية رؤية مستقبلية، مجلة الباحث، العدد الرابع، جامعة الجزائر، 2006، ص 61.

² _ محمد بن حسن الليثي: الثقافة التنظيمية لمدير المدرسة و دورها في الابداع الإداري من وجهة نظر مديري التعليم الابتدائي بالعاصمة المقدسة، رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية و التخطيط، جامعة ام القرى المملكة العربية السعودية، 2008، ص 18.

المنظمة، وهذا مرتبط بقيمتها ومكانتها في إستراتيجيات التسيير والإدارة¹.

والشكل التالي يوضح أهمية الثقافة التنظيمية :

الشكل رقم (01) : أهمية الثقافة التنظيمية



المصدر: سهام شيكاوي، الثقافة التنظيمية وتأثيرها على أداء المنظمة، رسالة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات الاقتصادية، جامعة احمد بوقرة بومرداس، الجزائر ، 2006-2007، ص 88.

أي أن هناك أربعة أساليب تساهم في تكوين ثقافة متماسكة وهي:

- (History): بناء إحساس بالتاريخ وذلك من خلال سرد تفاصيل عن تاريخ المنظمة

وعن حكايات وقصص بطولاتها؛ وذلك من خلال القيادة ونمذجة الأدوار وايصال المعايير القيم.

- (Oneness): خلق شعور بالتوحد ويكون ذلك بالاعتماد على نظام العوائد.

¹ _ سمر عباس : الثقافة التنظيمية و علاقتها باستراتيجيات التغيير بالجامعة الجزائرية بين النظام القديم و نظام LMD(دراسة ميدانية بجامعة برج باجي مختار عنابة كنموذج)، رسالة ماجستير ،قسم علم النفس ،جامعة باجي مختار ، عنابة ، الجزائر ، 2008/2007، ص 96 .

- (Membership): تطوير الإحساس بالعضوية والانتماء والتخطيط الوظيفي والتعيين، والإستقرار الوظيفي والتدريب- (Exchange): تفعيل علاقات التبادل بين الأفراد وذلك بتشجيع المشاركة في إتخاذ القرار والتنسيق بين الجماعات.

وإذا ما أخذنا الحرف الأول من كل كلمة تتكون لدينا (HOME)، على إعتبار أن ثقافة المنظم القوية تشبه العائلة والتي تعمل بصورة عائلة أو بيت واحد.

ومن خلال الشكل نستنتج أنه كلما كانت الثقافة التنظيمية متماسكة، كلما تعزز شعور العاملين فيها بالانتماء وبالهوية التنظيمية.

وحسب Shein يعد تكون وتشكل الثقافة التنظيمية والإهتمام بها أمر حتمي من أجل ضمان نمو وتطور المؤسسة والتصدي لنوعين من المشاكل التي تعترض المؤسسة، النوع الأول من المشاكل يتعلق بقدرة المؤسسة على التأقلم والتكيف مع المحيط من ثم ضمان بقاء وإستمرار المنظمة، أما النوع الثاني من المشاكل فهو داخلي يخص بناء علاقات فعالة بين أعضاء المنظمة ومحاولة الإبقاء عليها وتقويتها، لذا تلعب الثقافة التنظيمية دورين مهمين بالنسبة للمؤسسة:¹

¹ _ زين الدين بروش، لحسن هدار : دور الثقافة التنظيمية في إدارة التغيير في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لأجهزة القياس و المراقبة ENAMC بالعلمة)، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية ، العدد الأول ، جامعة فرحات عباس سطيف ، جوان 2014، ص: 59-60.

- الأهمية والدور الخارجي للثقافة التنظيمية:

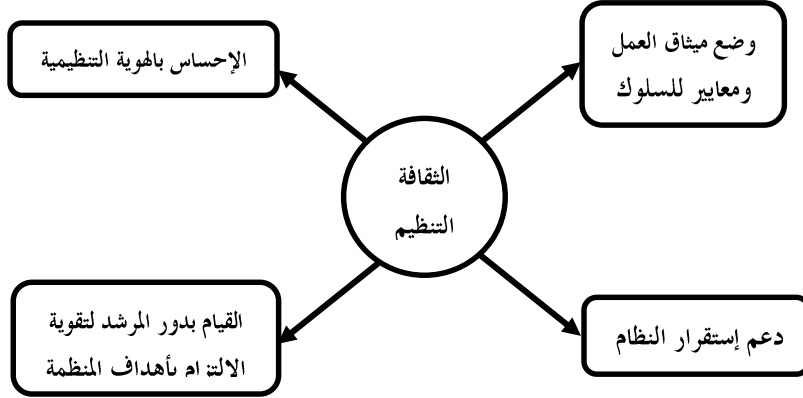
تلعب الثقافة التنظيمية دور مهم في رسم حدود المنظمة، وذلك من خلال إعطاء خصوصية وهوية خاصة تميزها عن باقي المؤسسات الموجودة في المحيط، وبهذا تظهر الثقافة التنظيمية كأحد عوامل إثبات الهوية والتميز عن المحيط الخارجي، وذلك إنطلاق من القيم والعناصر الثقافية المشتركة بين العمال والتي تسمح لهم بالتميز والإختلاف عن باقي أفراد المجتمع وافراد المؤسسات الأخرى، وفي هذا المجال يؤكد **Porter** على أهمية الثقافة التنظيمية بالنسبة للمؤسسة باعتبارها مصدر لكسب الميزة التنافسية.

- الأهمية والدور الداخلي للثقافة التنظيمية:

إن للثقافة التنظيمية دور مهم جدا داخل المنظمة حيث من خلالها يتم جمع العديد من الأفراد على إختلاف مستوياتهم التعليمية ومصالحهم الشخصية داخل منظمة واحدة، يعملون من خلالها ويشتركون في عمل واحد من أجل تحقيق هدف مشترك، ويرجع ذلك إلى أن الثقافة التنظيمية تعمل على تعزيز وتقوية نقاط الإتحاد، وأضعاف تلك التي تؤدي إلى التفرقة والإختلاف.

والشكل التالي يوضح الأدوار والوظائف التي تقوم بها الثقافة التنظيمية :

الشكل رقم (02) : الأدوار والوظائف للثقافة التنظيمية



المصدر : خميس ناصر محمد، تأثير الثقافة التنظيمية في تبين نظام الإدارة البيئية ISO14001 (دراسة تطبيقية في الشركة العامة لصناعة الزجاج و السيراميك)، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية و الإدارية، كلية الإدارة و الاقتصاد، المجلد 4 العدد 8، جامعة الانبار ، 2012 ، ص 216.

من خلال الشكل يتضح لنا أن الثقافة التنظيمية تؤدي عدة وظائف و هي : تنمية الإحساس بالذاتية و تحديد الهوية التنظيمية، كما تلعب دورا جوهريا في وضع ميثاق للعمل لإيجاد الإلتزام و الولاء بين العاملين، كما تحقق عملية الإستقرار لنظام داخل المنظمة، و تقوم بدور المرشد لإعطاء معنى واضحا لنشاط المنظمة و لتقوية الإلتزام بأهدافها .

وفي الأخير نخلص في هذا البحث بأن الثقافة التنظيمية تمثل هوية المنظمة كونها توفر إطارا تنظيميا وجيه و تقييم مواقف و تصرفات الأفراد في المنظمة .

كما تبرز أهمية الثقافة التنظيمية في كونها وسيلة ناجعة لتسيير المنظمة ولقيادة أفرادها و توجيههم نحو تحقيق أهدافها و رسالتها .

ثالثاً: خصائص الثقافة التنظيمية:

لا توجد منظمة ثقافتها مشابهة لثقافة منظمة أخرى، حتى ما كانت تعمل في نفس القطاع فهناك جوانب عديدة تختلف فيها ثقافة المنظمات فكل منظمة تحاول تطوير ثقافتها الخاصة بها ومن جوانب الاختلاف بين المنظمات عمر المنظمة وأنماط اتصالاتها ونظم العمل و الإجراءات و عمية ممارسة السلطة و أسلوب القيادة و القيم و المعتقدات¹.

تتصف ثقافة المنظمة بمجموعة من الخصائص أهمها:²

1- ثقافة المنظمة نظام مركب :

تتكون الثقافة التنظيمية من عدد من المكونات الفرعية التي تتفاعل مع بعضها البعض لتشكيل ثقافة المنظمة وتشتمل الجانب المعنوي من القيم والأخلاق والمعتقدات والأفكار والجانب السلوكي من عادات وتقاليد و آداب و فنون و ممارسات عملية و الجانب المادي من أشياء ملموسة كالمباني و الأدوات والمعدات و غيرها.

2- ثقافة المنظمة نظام متصل مستمر متكامل :

هي كيان مركب تتجه باستمرار لخلق بين عناصرها المختلفة لأن أي تغيير يطرأ على أحد جوانبها لا يلبث أن ينعكس أثره على باقي مكوناتها ولكونها من صنع الإنسان و خلقه

¹ إيهاب فاروق مصباح العاجز: دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية (دراسة تطبيقية على وزارة التربية و التعليم العالي محافظات غزة) ، رسالة ماجستير ، تخصص إدارة الاعمال ، الجامعة الإسلامية غزة ، 2011، ص13.

² نور الدين بوراس : دور القيادة الإدارية في تنمية الثقافة التنظيمية لدى العاملين ، (دراسة ميدانية بالمركب المنجمي للفوسفات جبل العنق ببئر العاتر تبسة) ، رسالة ماجستير ، تخصص تنظيم و عمل ، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر ، 2014، ص 83-84.

تمارس بواسطة كل أعضاء المنظمة فان كل جيل في المنظمة يعمل على تسليمها للأجيال اللاحقة مع مراعاة أنها لا تنتقل من جيل لجيل آخر بطريقة فطرية أو غريزية و إنما يتم تعليمها و توريثها عبر الأجيال في المنظمة عن طريق التعلم و المحاكاة.

3- ثقافة المنظمة نظام متغير متطور و تراكمي :

لا تعني إستمرارية ثقافة المنظمة و تناقلها عبر الأجيال كما هي عليه، بل إنها في تغيير مستمر، حيث يمكن أن يدخل عليها ملامح جديدة ويمكن أن تفقد ملامح قديمة، تتزايد الثقافة من خلال ما تضيفه الأجيال إلى مكوناتها من عناصر وخصائص وطرق انتظام و تفاعل هاته العناصر و الخصائص.

ويمكن إبراز خصائص أخرى للثقافة التنظيمية تتمثل في ما يلي¹:

- **الثقافة خاصة إنسانية إجتماعية:** فهي من صنع الإنسان وإبداعه كما أنها تمارس من قبل جميع أعضاء المجتمع بأشكال مختلفة حسب إختلاف منابع ومصادر ومكونات ثقافتهم .
- **الثقافة تكتسب :** حيث إنها تنتقل من جيل إلى جيل من خلال التعلم والتلقين، والتدريب، والممارسة، والمحاكاة.

¹ منصور بن ماجد بن مسعود بن عبد العزيز آل سعود: الثقافة التنظيمية و علاقتها بالسلوك القيادي في الإدارة المحلية بالمملكة العربية السعودية (دراسة تطبيقية على العاملين في إمارتي منطقة الرياض و منطقة مكة المكرمة)، رسالة ماجستير قسم العوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2004، ص 12.

- الثقافة تواجه الصراع : كثيرا ما يحدث صراع بين الثقافات المختلفة والمتعارضة فقد تتصارع الثقة الثقافية القديمة مع الجديدة، وكذلك تتصارع ثقافات الجماعات المختلفة من حيث الزمان، أو المكان أو اللغة أو الدين أو المعطيات الإنسانية الأخرى.
- تقترح البحوث ان هناك سبع خصائص أساسية تعبر عن جوهر الثقافة التنظيمية وهي¹:
 - الإبداع والمخاطرة : درجة تشجيع العاملين على الإبداع والمخاطرة .
 - الانتباه لتفاصيل : الدرجة التي يتوقع فيها من العاملين أن يكونوا دقيقين منتهيين للتفاصيل.
 - الانتباه نحو النتائج: درجة تركيز الإدارة على النتائج والمخرجات وليس التقنيات والعمليات المستخدمة لتحقيق هذه النتائج.
 - التوجه نحو الناس: درجة إهتمام الإدارة بتأثيرها على الأفراد داخل المنظمة.
 - التوجه نحو الفريق : درجة تنظيم فعاليات العمل حول الفريق لا الأفراد.
 - العدوانية : درجة عدوانية الأفراد وتنافسهم، لا سهولة وودية التعامل معهم .
 - الثبات : درجة تأكيد فعاليات المنظمة المحافظة على الحالة الراهنة بدلا من النمو.

¹ _ منال طه بركات: واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة من خلال الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2007، ص 52.

رابعاً: مكونات الثقافة التنظيمية

- إن حصر مكونات الثقافة التنظيمية شكل محل إهتمام الباحثين في الموضوع، فمنهم من يعتقد أن الثقافة مزيج من عدة عناصر لا يمكن تحديدها بصورة دقيقة، نتيجة أن الثقافة التنظيمية تتكون و تتشكل من خلال تفاعل مجموعة من العناصر أهمها ما يلي:¹
- الصفات الشخصية لأعضاء المنظمة و ما لديهم من اهتمامات و قيم و دوافع و احتياجات و أهداف .
 - الخصائص الوظيفية في المنظمة و مدى و ملائمتها مع الصفات الشخصية للعاملين فيها حيث تجذب المنظمة اليها من يتفق معها في ثقافتها.
 - البناء التنظيمي للمنظمة و مدى ملائمته مع الصفات الشخصية للعاملين فيها حيث تجذب المنظمة من يتفق معها في ثقافتها.
 - البناء التنظيمي للمنظمة و ما يشتمل عليه من خصائص التنظيم الإداري .
 - المنافع التي يحصل عليها عضو المنظمة في صورة حقوق تكون ذات دلالة على مكانته الوظيفية، و تنعكس على سلوكياته و أدائه.
 - المفاهيم و التصورات السائدة في المنظمة.

¹ رياض عيشوش: مساهمة الثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق إدارة المعرفة (دراسة حالة بعض وكالات البنوك العمومية بالمسيلة)، تخصص اقتصاد وادارة المعرفة والمعارف جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2010-2011، ص 61-62.

وتتكون الثقافة التنظيمية من مجموعة من العناصر و هي كما يلي:

• **القيم و المعتقدات التنظيمية :** هي عبارة عن إتفاقات مشتركة بين اعضاء التنظيم الإجتماعي الواحد حول ما هو مرغوب أو غير مرغوب جيد أو غير جيد ، مهم او غير مهم ، و القيم التنظيمية تمثل القيم في مكان و بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة ،و من هذه القيم المساواة بين العاملين، و الإهتمام بإدارة الوقت، و الاهتمام بالأداء و إحترام الآخرين، كما تشمل المعتقدات التنظيمية، الأفكار المشتركة حول طبيعة العمل و الحياة الإجتماعية في بيئة العمل و كيفية إنجاز العمل و المهام التنظيمية و منها: أهمية المشاركة في صنع القرارات، و المساهمة في العمل الجماعي، أثر ذلك في تحقيق الأهداف التنظيمية.

• **المعايير التنظيمية:** و هي عبارة عن إجراءات و قواعد يلتزم بها العاملون في المنظمة على إعتبار أنها معايير مفيدة للمنظمة و غالبا ما تكون هذه الإجراءات غير مكتوبة و واجبة الإلتباع.

• **اداء العاملين:** و يقصد به ما يقدمه العاملون من مخرجات عمل و ما يضيفونه و نوعية علاقاتهم بالآخرين و انضباطهم و التزامهم بالأنظمة و التعليمات¹.

• **التوقعات التنظيمية:** تتمثل التوقعات التنظيمية بالتعاقد السيكولوجي غير المكتوب و الذي يعني مجموعة من التغيرات الذي يحددها او يتوقعها الفرد او المنظمة كل منهما من الآخر

¹ _ مروان محمد النصور: دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرون، العدد الثاني، جامعة البقاء التطبيقية، 2012، ص 1.

خلال فترة عمل الفرد في المنظمة، مثل ذلك توقع الرؤساء من المرؤوسين، و المرؤوسين من الرؤساء، و الزملاء من الزملاء الآخرين، و المتمثلة بالتقدير و الإحترام المتبادل، و توفير بيئة تنظيمية و مناخ تنظيمي يساعد و يدعم إحتياجات الفرد العامل النفسية و الاقتصادية.¹

خامسا: أبعاد الثقافة التنظيمية

يتداخل الحديث عن أبعاد الثقافة التنظيمية مع خصائصها تارة ومع عناصرها ومكوناتها تارة أخرى.²

إن الآراء تختلف في الأبعاد الرئيسية للثقافة التنظيمية، ويمكن تلخيصها في ما يلي:

- 1- مرونة التنظيم : و قدرته على الإستجابة و التأقلم لمتغيرات الظروف الداخلية و الخارجية.
- 2- طبيعة العمل : و طبيعة العمل من حيث متطلباتهم الرومانية التي تركز المال و احد الإبداع او انها تثير التحدي لدى العامل، فتدفعه الى التجربة و الإبتكار و الإبداع .
- 3- التركيز على الانجاز : حيث أن معظم المشروبات تؤكد على الإنجاز كأساس للمكافآت أو الترقية او التقدم .

- 4- أهمية التنمية الادارية و التدريب : وهي درجة ما تواليه الإدارة من إهتمام لتدريب و تطوير العاملين، فالإستثمار في العنصر البشري يعتبر من أهم أنواع الإستثمارات لما يسببه

¹ _ أسعد أحمد محمد عكاشة: اثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات

pultel في فلسطين) . رسالة ماجستير , تخصص إدارة الاعمال الجامعة الإسلامية غزة , 2008, ص , 14.

² _ ماجد عبد المهدي مساعدة: إدارة المنظمات منظور كلي، دار المسيرة، الأردن، 2013 ، ص 324.

في ثقة في النفس للمندرب لتحقيق أهدافه ويرفع من معنوياتهم و يؤدي لتقليل معدل الدوران العاملين في المشروع.

5- أنماط السلطة: ان السلطة المركزية توحى بالتصلب و عدم المرونة، و بالتالي يحد من الإبداع لأن الموظف لا يملك إتخاذ القرار.

6- أسلوب التعامل مع العاملين و الإدارة: فالأسلوب الذي تتبعه الإدارة يحدد نمط تعامل العاملين معها. فالإدارة التي تتطلب الصدق و الأمانة و الاخلاص و تعاملهم بالمثل تحصل على تعاون العاملين، و إخلاصهم في العمل و حرصهم على مصلحة المشروع. و ذلك بعكس الإدارة التي تتبع نظام فرق اسد حيث تعتبر أن انفاق العاملين بشكل تهديدا لها و هنا تكثر المشاكل مما يؤثر على أدائهم.

7- أنماط الثواب و العقاب: إن الهدف من المكافأة و العقاب هو تكرار سلوك معين مرغوب أو تعديله فالمكافأة تعطي للمنجز و لقليل التغيب و المبدع من اجل تكريس السلوك المرغوب فيه و العكس صحيح فالعقاب يقع على كثير التغيب، و غير المنجز، و المستهتر بالقانون و النظام، إلا أنه في بعض الأحيان قد يكافأ غير المنجز بل الشخص الذي يتقيد بحرفية بتعليمات و القوانين الامر الذي يؤدي الى مناخ غير صحي و تعطيل الإبداع.

8- الأمن الوظيفي : و هو مجموعة ضمانات و منافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل الأمن من فقدان الوظيفية دون أسباب شرعية، الأمن من إجراءات إدارية تعسفية الأمر الذي يؤدي الى للإستقرار النفسي و رفع روح المعنوية و بالتالي تحسين الأداء و توثيق الولاء¹.

سادسا : مستويات الثقافة التنظيمية

هناك ثلاثة مستويات للثقافة، ويتم تشخيص كل مستوى بطريقة مختلفة، لذلك ينبغي دراسة الثقافة من خلال هذه المستويات الثلاثة وهي: الأشياء المصنوعة والظاهرية ، والقيم، والإفتراضات الضمنية الأساسية.

وفيما يلي توضيح لهذه المستويات الثلاثة :¹

المستوى الاول : الاشياء المصنوعة والظاهرية :

وتتدرج ضمن هذا المستوى الأشياء من صنع الإنسان، ابتداء من المكان والمباني وغير ذلك من أبعاد البيئة المادية، وكذلك الأبعاد الظاهرية من البيئة الإجتماعية كاللغة و السلوك الظاهري للأعضاء.

المستوى الثاني : القيم :

و هو المستوى الأقل ظاهريا للثقافة، و تعني القيم ما يتم إعتبره مما يستحق التفضيل، و ما هو خطأ و ما هو صح فكل ثقافة تغرس في الأعضاء مجموعة قيم تساعد في تحديد السلوك المقبول و السلوك المرفوض كما تساعد في تحديد ما هو خطأ، و هذه القيم تشكل الأساس

¹ _ ابتهال شكري بشير: أثر بعض عناصر الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات في مستشفى ناصر، رسالة ماجستير، تخصص إدارة كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007 ، ص 19-20.

للبعد الأول الظاهري، فمثلا تجد في ثقافة الجد و العمل اهتماما بقيم النجاح و التفوق، في حين نجد في ثقافة القوة التركيز على الفوز على الآخرين و التغلب عليهم .

المستوى الثالث : إفتراضات ضمنية أساسية.

هذا البعد هو الأقل ظاهرية لكنه بالغ الاهمية، لأنه يشكل الأساس لطبيعة القيم التي تتبناها الثقافة فمثلا، إذا سألنا أنفسنا : لماذا نغرس بعض الأسر في افرادها ثقافة الدراسة وبذل الجهد في العمل ؟، سنجد بأن ذلك لأنها تفترض ضمنا بأن النجاح و التقدم في الحياة يحصل نتيجة بذل جهد في الدراسة و العمل، و هذه الإفتراضات ضمنية و قد لا تكون شعورية، إلا انها بالغة الأهمية، حيث تعتمد على نظام القيم، و الذي ينعكس بدوره على الاشياء و السلوك الظاهري¹.

سابعاً: انواع الثقافة التنظيمية.

للثقافة التنظيمية أنواعها العديدة والتي تختلف من مكان لآخر حسب التقسيم الذي يستخدم كما أنها تختلف من منظمة إلى اخرى و من قطاع إلى آخر و في ما يلي عرض لأبرز أنواعها:

1- الثقافة البيروقراطية:

تحدد فيها المسؤوليات والسلطات فالعمل يكون منظماً، ويتم التنسيق بين الوحدات، وتسلسل السلطة بشكل هرمي وتقوم على التحكم والإلتزام .

¹ ناصر جردات، أحمد عريقات، أحمد المعاني: إدارة التغيير والتطوير، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2013 ، ص 152-153.

2- الثقافة المساندة:

تتميز بيئة العمل بالصدقة والمساعدة فيما بين العاملين فيسود الأسرة المتعاونة، وتوفر المنظمة الثقة والمواساة والتعاون ، ويكون التركيز على الجانب الإنساني فيها.

3- الثقافة الإبداعية:

تتميز بتوفير بيئة العمل التي تشجع وتساعد على الإبداع ويتصف أفرادها بالجرأة والمخاطرة في إتخاذ القرارات ومواجهة التحديات.

4- ثقافة العمليات:

وينحصر إهتمام هذه الثقافة في طريقة إنجاز العمل وليس النتائج التي تتحقق، فينتشر الحذر والحيطة بين الأفراد الذين يعملون على حماية أنفسهم، والفرد الناجح هو الذي يكون أكثر دقة وتنظيماً ، ويهتم التفاصيل في عمله.

5- ثقافة المهمة:

وتركز هذه الثقافة على تحقيق الأهداف وانحاز العمل وتهتم بالنتائج وتحاول إستخدام الموارد بطريقة مثالية من أجل تحقيق أفضل النتائج وبأقل التكاليف¹.

6- ثقافة الدور:

وينص تركيزها على نوع التخصص الوظيفي وبالتالي الأدوار الوظيفية أكثر من الفرد، وتهتم بالقواعد والأنظمة، كما أنها توفر الأمن الوظيفي، و الإستمرارية وثبات الاداء.

¹ محمد بن غالب العوفي: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي (دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض)، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2005 ، 12- 13.

إن الثقافة التي تبدو مناسبة للمنظمة المعاصرة هي ثقافة الدور، حيث إنها تهتم بالدرجة الرئيسية بما يقوم به الفرد فعلا، ومساهمته في حل مشكلات المنظمة وليست الدور المهم الذي يشغله أو الشهادات التي يمتلكها أو شخصيته المحبوبة والباهرة¹.

إلا أن هناك شبه اتفاق على وجود نوعين أساسيين هما:²

الثقافة التنظيمية القوية و الثقافة التنظيمية الضعيفة.

أ- الثقافة التنظيمية القوية:

تعرف الثقافة التنظيمية القوية بأنها: " الحد الذي يجعل الأعضاء يتبعون ما تمليه عليهم الإدارة " و يمكن القول أن ثقافة المنظمة قوية في حالة كونها تنتشر و تحظى بالثقة و القبول من جميع او معظم أعضاء المنظمة و يشتركوا في مجموعة متجانسة من القيم و المعتقدات و التقاليد و المعايير التي تحكم سلوكياتهم و إتجاهاتهم داخل المنظمة، و مما يجعل الثقافة قوية كون القيم الأساسية قوية و يشترك فيها العاملون .

وتعتمد الثقافة التنظيمية القوية على ما يلي:³

- عنصر الشدة ويرمز هذا العنصر الى شدة وقوة أعضاء المنظمة وتمسكهم، بالقيم والمعتقدات.

¹ ناصر جردات، أحمد عريقات، أحمد المعاني: مرجع سابق، ص 149.

² إلياس سالم: تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية (دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم بالمسيلة)، رسالة ماجستير، تخصص علوم تجارية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2006، ص 21-22.

³ محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 316-317.

• عنصر الإجماع والمشاركة لنفس القيم والمعتقدات في المنظمة من قبل الأعضاء ومن هنا أهمية ظهور ثقافة تنظيمية قوية تعمل على الوحدة التنظيمية، فالثقافة القوية لا تسمح بتعدد الثقافات الفرعية المتباينة لأنه إن لم تثق الثقافات الفرعية المتعددة الموجودة في المنظمة ببعضها البعض ولم تتعاون فإن ذلك سيقود إلى صراعات تنظيمية، وبالتأكيد سوف تؤثر على الفعالية والأداء و الأداء للمنظمة.

ب- الثقافة التنظيمية الضعيفة:

هي الثقافة التي يتم إعتناقها بقوة من أعضاء المنظمة ولا تحظى بالثقة والقبول الواسع من معظمهم، وتفقر المنظمة في هذه الحالة إلى التمسك المشترك بين أعضائها بالقيم والمعتقدات، وهنا سيجد أعضاء المنظمة صعوبة في التوافق والتوحد مع المنظمة أو مع أهدافها وقيمها .

ثامنا : النظريات المفسرة للثقافة التنظيمية .

للثقافة التنظيمية عدة نظريات نتجت عن دراسة العلماء التي تفسر العلاقة بين الثقافة و الأفراد و الجماعات و هي كالتالي:

1- نظرية القيم :

يرى أنصارها ندرة وجود مبدا تكاملي واحد يسود الثقافة و أما الثقافة الواحدة يسودها عدد محدود من القيم و الإتجاهات التي تشكل الواقع لدى العاملين في تلك الثقافة، و أن كل

ثقافة توجد بها مجموعة من القوى التي يؤكد أفرادها الجماعة على أهميتها و تسيطر على تفاعل الأفراد وتحدد الكثير من أنماطهم الثقافية .

2- نظرية التوافق:

تشير النظرية الى مفهوم القوانين و التكامل ما بين ما تقدمه المؤسسة من سلع و خدمات وبين أهدافها واستراتيجياتها المعمول بها، حيث تتأثر الثقافة التنظيمية هنا بعدة خصائص هي بيئة المؤسسة الموجودة بها إذا كانت ساكنة أو متحركة و متطلبات الجمهور الخارجي والتوقعات الإجتماعية و يساعد هذا التوافق و اتجاه الإدارة على إتخاذ القرارات الإدارية الناجعة .

3- نظرية التفاعل مع الحياة:

تتلخص وجهة هذه النظرية في أن لكل فرد في التنظيم طريقته في التعامل مع من حوله بمعنى ،أن له خارطة إدراكية خاصة والتي على أساسها جميع المعطيات و يختلف أسلوب النظر للحياة عن أسلوب التفكير، فهو يمثل الصورة التي يكونها أعضاء التنظيم و تعكس هذه قيم الجماعة ودرجة تمسكها و أسلوب تعاملها مع القادة و الزملاء داخل المنظمة ،أي أن أسلوب النظر للحياة هو فكرة الإنسان عن العالم.

كما تتميز نظرية التفاعل مع الحياة بثلاث خصائص هي :

- عدم وجود فواصل بين الثقافة و المنظمة .
- يحافظ الفرد في المنظمة على القيم الثقافية دون تغييرها.

– العلاقة بين أفراد التنظيم علاقة أخلاقية تستند على السلوك الإجتماعي.

4- النظرية التثقيفية:

ضمن هذه النظرية يكون تمييز المؤسسة ذات الأداء المتميز نتيجة وجود ثقافات تساعدها في القدرة على التكيف مع متغيرات، فوجود ما يسمى بثقافة المؤسسة التثقيفية يترتب عليه توفر درجة عالية من المرونة في بيئة العمل، و هي التي تساهم في زيادة كفاءة و فعالية عماليات المؤسسة و تخلق هذه الثقافة شعورا إيجابيا لدى العاملين يتمثل في عدة نواحي منها زيادة إلتزام العاملين بالعمل .

تتمحور أفكارها حول الخبرة المكتسبة التي يعطينا أعضاء التنظيم قيمة معينة مشتركة، و تعبر هذه الخبرة عن الصيغة العاطفية لسلوك الذي يدور نمطه حول الحالة الاجتماعية او يعبر عن مجموعة... والعواطف نحو العالم التي تؤثر في معظم سلوكيات أفكار المنظمة و هذه الخبرة تنمو من خلال التدريب و الممارسات اللذان يؤديان الى تراكم مكوناتها لدى الفرد، و ينتج عن هذا التراكم تشكل المهارة و المعرفة التي تحدد سلوك الفرد و تؤثر فيه و تتجه عناصر الثقافة في هذه الخبرات الى نوع هذا الإنسجام و التوافق مع القيم و الإتجاهات العامة في شخصية الافراد¹.

¹ _ حمد بن فرحان الشلوي: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالانتماء التنظيمي(دراسة ميدانية على مستوى كلية الملك خالد العسكرية المدنيين و العسكريين)،رسالة ماجستير ،قسم العلوم الادارية ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2004/2005، ص38-40.

تقييم عام على النظريات المفسرة للثقافة التنظيمية:

بناء لكل ما سبق ذكره حول هذه النظريات التي كانت محور دراستنا و مرتبطة بها يتضح لنا أنها أفادتنا في توضيح الكثير كالأبعاد و المؤشرات و المتغيرات ذات الصلة بالموضوع الذي نحن بصدد دراسته، فلقد ركزت نظرية القيم على وجود مبدأ تكاملي واحد يسود الثقافة، و الثقافة الواحدة يسودها عدد محدود من القيم و الإتجاهات و التي تشكل الواقع لدى العاملين في تلك الثقافة.

أما نظرية التوافق التي تشير الى أن الثقافة التنظيمية تتأثر في المؤسسة بعدة خصائص هي بيئة المؤسسة الموجودة بها إذا كانت ساكنة أو متحركة و متطلبات الجمهور الخارجية و التوقعات الإجتماعية، ثم نظرية التفاعل مع الحياة إعتمدت على الطريقة التي يعمل بها أفراد التنظيم مع من حولهم و التي يعرف القائد بواسطتها و يكمن جوهر هذه النظرية في أسلوب النظر الى الحياة يتعلق على روح الجماعة و أسلوب التفكير.

النظرية التنقيفية التي تمحورت حول الخبرة المكتسبة التي يعطيها أعضاء التنظيم قيمة معينة مشتركة التي تميز من خلالها المؤسسة ذات الأداء المتميز نتيجة وجود ثقافات تساعدنا على التكيف مع متغيرات .

خلاصة الفصل :

لكل منظمة ثقافتها التي تميزها عن بقية المنظمات و يتضح من خلال ما سبق أن نجاح المنظمة مرهون بإكتسابها لثقافة قوية، و إن صح القول الثقافة القوية الديناميكية أو الإيجابية و التي نقصد بها كل الثقافات التي تدفع بأفراد المنظمة الى البحث عن ما هو أفضل لتحقيق التكامل الداخلي و التكيف الخارجي، و هذا لا يتم الا بنشر المنظمة لقيمها بشكل واسع بين أعضائها و مساعدتهم على فهمها و الإلتزام بها لتحقيق أهدافها .

الفصل الثالث: أخلاقيات المهنة

تمهيد

- أولاً: أهمية أخلاقيات المهنة.
- ثانياً: أهداف أهمية أخلاقيات المهنة.
- ثالثاً: وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة.
- رابعاً: العوامل المؤثرة على أخلاقيات العمل.
- خامساً: أسس نظام أخلاقيات المهنة.
- سادساً: مبادئ أخلاقيات المهنة.
- سابعاً: مصادر أخلاقيات المهنة.
- ثامناً: أخلاقيات المهنة ضرورة إدارية.
- تاسعاً: صفات أخلاقيات المهنة.
- عاشراً: الأخلاقيات المطلوبة في العامل.
- إحدى عشر: الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل.
- إثنا عشر: أسباب تراجع أخلاقيات المهنة.
- ثالث عشر: النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة.

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر الأخلاق منطلقاً هاماً لحياة الأمم والشعوب، بحيث تقدر سعادة الأمة بقدر ما لديها من قيم أخلاقية سليمة، فهي تنظم العلاقة بين الناس و تحكم على سلوكياتهم و تصرفاتهم بالخير و الشر ، و تمثل الأمم للقيم الأخلاقية يؤدي الى تحقق القسط الأكبر من السعادة لأطرب عدد ممكن من الناس، و هذا بطبيعة الحال سوف يجسده العامل داخل المؤسسة كونه إكتسبه من المجتمع المجتمع الذي يعيش فيه.

و لقد تطرقنا في هذا الفصل لأهمية أخلاقيات المهنة و أهداف أخلاقيات المهنة، و وسائل ترسيخها و العوامل المؤثرة عليها، و أسس نظام أخلاقيات المهنة و مبادئها و مصادرها ، و أخلاقيات المهنة ضرورة إدارية ، و صفات أخلاقيات المهنة، و الأخلاقيات المطلوبة في العامل و صاحب العمل و أسباب ترجعها، و النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة، و في الأخير خلاصة للفصل .

أولاً: أهمية أخلاقيات المهنة.

لا يكتمل سير الحياة الإنسانية بانتظام إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقة الناس فيما بينهم و تمثل الأخلاق أهم الضوابط التي حثت عليها التشريعات السماوية، و الأخلاق تعد بمثابة دعامة أولى لحفظ الأمم و المجتمعات و ضمان سيرها و الحكم على أي حضارة و مدى تقدمها او تدهورها هو الحكم على مدى التزامها بالأخلاق الفاضلة او عدمه، كما أنها أساس لصالح جميع الأعمال و العبادات التي يقوم بها الفرد لتحقيق له السعادة في الدنيا و الآخرة.

إن أهمية و فوائد الأخلاق في مجال العمل هي :

- إن المنظمة تتكلف الكثير نتيجة تجاهلها الإلتزام بالمعايير الأخلاقية و بالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية و غيرها.
- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية و الإقليمية و الدولية و هذا له مردود إيجابي على المنظمة .
- الحصول على شهادات عالمية و إمتيازات خاصة و يقترن بالإلتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج و التوزيع و الإستخدام و الإعتراف بالخصوصيات و العمل الصادق و الثقة المتبادلة و دقة و صحة المعلومات¹.
- إن الغاية من الإلتزام بالأخلاق و فضائله تكون لاكتساب مرضات الله و بها تحقق السعادة في الدنيا و الآخرة.

ثانيا: أهداف أخلاقيات المهنة.

إن أهداف الإلتزام بأخلاقيات المهنة كالاتي:

- ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤتمنون على مصالح الدولة.
- فهم الواجبات المهنية و التذكير بنظام الجزاءات الإيجابية و السلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر السلوكية المحظورة.

¹ _ بشير معمري: بحوث ودراسات متخصصة في علم الاجتماع، مجلة، ج 2 ، 2007 ، جامعة باتنة، ص13 .

• ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية و ضرورة المحافظة على حريات و حقوق الموظفين و العاملين.

• إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما¹.

ثالثا: وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة.

3-1- تنمية الرقابة الذاتية:

فالموظف الناجح هو الذي يخاف من الله قبل الخوف من المسؤول و هو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فستنجح المؤسسة بلا شك لأن الموظفين مخلصون لها، فالرقابة الذاتية كانت تدفع أمير المؤمنين عمر بن الخطاب لتفقد رعيته في مسيراته الليلية المشهورة في المدينة المنورة .

3-2- وضع الأنظمة الدقيقة:

و التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة لأن الممارسات الأخلاقية الغير السوية تنتج أحيانا من ضعف النظام أو عدم وضوحه، و يمكن للمؤسسة أن تخصص مكتبا خاصا للإهتمام بأخلاق المهنة ، و يقوم عليه مجموعة من الموظفين و لهذا الجهاز رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق و يكون مردود هذا المكتب على أداء العمل رائعا جدا و من وسائل التوعية بهذه المنظمة².

¹ _ مقدم سعيد: أخلاقيات الوظيفة العمومية، دراية نظرية تطبيقية ، الجزائر، دار الامة للطباعة والترجمة والنشر، ط1، 1997، ص 107 .

² _ <http://hrdiscussion.com18.02.2022>

3-3- القدوة الحسنة:

فإذا نظر العاملون الى المدير و هو لا يلتزم لأخلاق المهنة فهم كذلك من باب أولى فلقد حث الإسلام على الإقتداء بالرسول عليه الصلاة و السلام قال تعالى : ﴿لقد كان لكم في رسول الله أسوة حسنة لمن كان يرجو الله و اليوم الآخر و ذكر الله كثيراً﴾¹، فهو القدوة الحسنة للمسلمين في جميع وجهات حياتهم .

3-4- محاسبة الموظفين و المسؤولين:

فلا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام و هو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام².

رابعاً: العوامل المؤثرة على أخلاقيات العمل.

تتعد العوامل و المتغيرات التي تعمل على تكوين إتجاهات نحو سلوك معين و هي

كالآتي :

4-1- البيئة الإجتماعية :

يمكن تعريف البيئة الاجتماعية بأنها البيئة التي تجمع بين الحي و العمل و المجتمع الذي يعيش فيه الفرد و ما يسوده من عادات و تقاليد و معتقدات و أحوال إقتصادية و إجتماعية و سياسية و التي تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك الفرد، و تكوين إتجاهاته

¹ _سورة الأحزاب الآية 21.

² _بلال خلف السكارنة: اخلاقيات العمل، دار المسيرة و التوزيع و الطباعة، الأردن ، عمان، ط 1 ، 2009، ص64.67.

إذ تنمو هذه الإتجاهات و الممارسات السلوكية و تتطور بتطور مراحل النمو التي يمر بها الفرد.

4-2- البيئـة الإقتصادية :

تلعب الأوضاع الإقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه العامل من عنى و فقر و إرتفاع مستوى المعيشة مقابل تدني مستوى أخلاقيات العمل من مبادئ و إتجاهات و سلوك، كما أنها تؤدي الى نشوء طبقات متعددة داخل المجتمع الواحد الأمر الذي جعل كل جماعة تقوم بإعتناق مجموعة من المبادئ و الإتجاهات حول المجموعة الأخرى و نوع السلوك الذي يجب إتخاده حيال كل طبقة .

4-3- البيئـة السياسية :

لا شك أن البيئـة السياسية التي يعيش العامل العام في ظلها تلعب دورا مهما في تكوين الإتجاهات و أنماط سلوكياته إذ أن نمط سلوكه يتأثر بدون شك بطبيعة، و خصائص تلك البيئـة السياسية السائدة و مدى فعالية الرقابة على أنماط السلوك الإداري للعامل العام بحيث تحفز السلوك الإداري الأخلاقي و تردع أو تعاقب السلوك الإداري الا أخلاقي¹.

¹ _ عثمان عبد الرحمن: مسؤولية الادارية فى اطار القيم و الموظف العام دوريات الادارة العامة معهد الادارة العامة ، الرياض ، عدد 43، 1984، ص 129-130.

خامسا: أسس نظام أخلاقيات المهنة.

يعتمد النظام الأخلاقي على جملة من الوسائل تحكم و تضبط سلوك الأفراد داخل المؤسسة

و نذكر منها:¹

5-1- مبدأ الإلتزام :

يقصد به إيجاد سلوك معين يتبعه الفرد عن توليه الوظيفة العامة ولهذا لا بد ان يكون واضحا بما يمكن عمليا تنفيذه و تحقيقه و يكون خاضع لمبدأ المشروعية، ذلك المبدأ العظيم الذي يعتبر في ظل التطور السياسي و الإقتصادي و الإجتماعي...معيارا متميزا للحكم على صحة الأعمال، و التصرفات و ضمانة من أعظم الضمانات لحماية الحقوق و الحريات و تحقيق المساواة معلما بارزا من معالم الدولة الحديثة. و يقصد به بدوي بأنه إحترام الإدارة للقانون عليها ضرورة تنفيذها و القيام بتلك الأعمال تصرفا سلبيا غير مشروع .

و عرفه "الطماوي" على أنه سيادة حكم القانون، و يقتضي هذا المبدأ في حدود القانون الذي يأخذ بمدلوله العام بجميع القواعد الملزمة في الدولة سواء كانت مكتوبة او غير مكتوبة و أيا كان مصدرها مع مراعاة التدرج في قوتها².

¹ _ بدوي إسماعيل: القانون الاداري ، دار الفكر العربي ،القاهرة ،مصر،بدون ط، 1997، ص 27.

² _ الطماوي سليمان محمد : القضاء الاداري ، دار الفكر العربي القاهرة ،مصر، ط1، 1967، ص 17.

5-2- المسؤولية :

يقصد بها حالة الشخص الذي ارتكب ما يوجب المؤاخذة، و قد تم التعبير بمن ارتكب ما يوجب المؤاخذة و لم يعبر بمن وقعت منه المخالفة، لإظهار الجانب الإداري اذا لا بد أن يكون الشخص حال ارتكابه لما يوجب المؤاخذة عليه، قاصدا الفعل أو الترك الموجب للمؤاخذة و القصد يشترط فيه علم الشخص بأن ما يرتكبه مخالفة و يتوسع في إثبات هذا العلم في بعض أخلاقيات العمل لأن هناك جملة من أخلاقيات لا يمكن إدعاء الجهل فيها إما لأنها محددة بموجب نصوص معينة أو لأنها مزروعة في فطرة الإنسان على تفاوت بين الأفراد في إستحضرها، كما يشترط أيضا أن يكون ارتكاب ما يوجب المؤاخذة صادرا عن إدارة مختارة ، في المسؤولية حيث يكون هناك إكراه أو إضطرار. و تنوع المسؤولية المترتبة على ارتكاب العامل ما يوجب المؤاخذة الى أنواع منها: مسؤولية مدنية، مسؤولية جنائية... إلخ¹.

5-3- الجزاء :

و قد عرفه دراز "بمفهومه العام بأنه ردة فعل القانون على موقف الخاضعين لهذا القانون و يشمل هذا التعريف الثواب و العقاب فمن قام بعمله على خير وجه فإنه يستحق الجزاء الثواب المتمثل في الحقوق المقررة للعامل نتيجة تنفيذه لإلتزاماته الأخلاقية المتعلقة

¹ _ دراز محمد عبد الله: دستور أخلاق في القرآن، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، ط1، 1973، ص245.

بوظيفته و من الإلتزامات فإنه يستحق الجزاء الذي يختلف حسب درجة المخالفة و قد يكون جزاءاً تأديبياً و هم محصور في الإنذار و اللوم و الخصم من الراتب....الخ¹.

سادسا: مبادئ أخلاقيات المهنة.

تتميز أخلاقيات المهنة بمبادئ تقوم عليها تجعل العامل يلتزم بها، و يسير وفق نظامها ليصل الى المستوى المقبول من اخلاقيات المهنة نوجزها فيما يلي:²

6-1- مبدأ الإنضباط : بحيث ان الغياب يعد من أهم العوامل المؤثرة على الأداء السلبي للموظف و يمكن للموظف للوصول الى أعلى درجات الإنضباط من خلال جعل وظيفته من أهم أولوياته و معرفة واجباته و الخطة الزمنية لإنجازها .

6-2- مبدأ التعاون : من خلال علاقات عمل جيدة تعتمد على فعالية إدارة تصادم الأدوار و الحل الجماعي لمشكلات العمل .

6-3- مبدأ الإحترام : فلا يمكن أداء أي عمل مع الآخرين إذا لم يكن يدرك الموظف أو العامل سياسات إحترامه لمن هم أعلى أو أقل منه في المستوى الوظيفي .

6-4- مبدأ المساواة : فالعدل يتحقق عندما يعامل كل فرد دون تمييز على أساس عرقه أو جنسه أو مكان إقامته... الخ كما يتضمن هذا المبدأ عدم المجاملة و تسريب المعلومات مهمة لأشخاص معينين³.

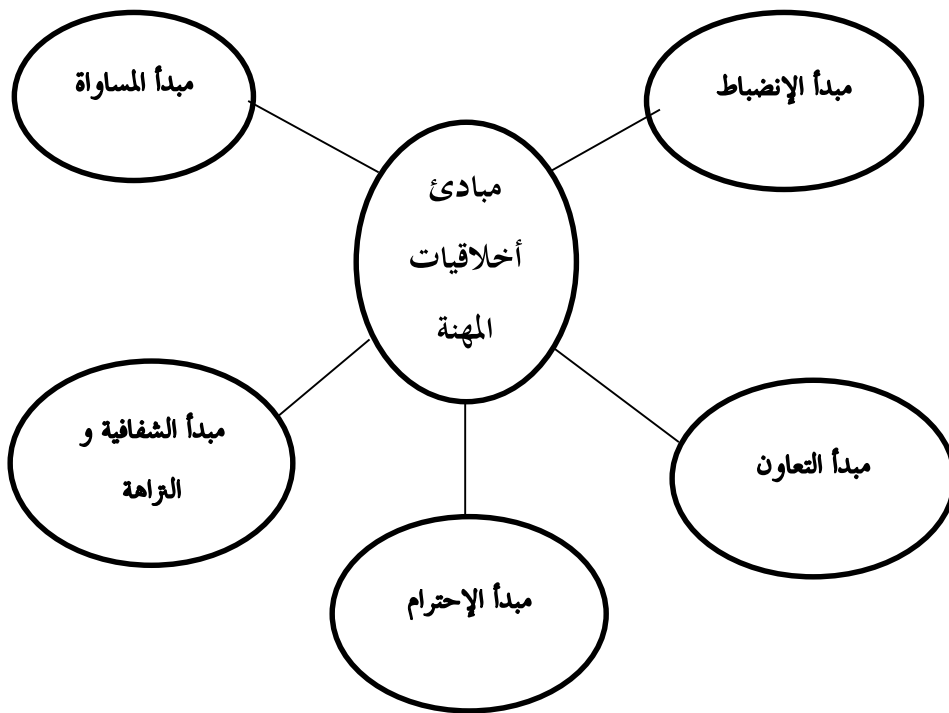
¹ _ دراز محمد عبد الله : دستور أخلاق في القرآن ، مرجع سابق، ص 245.

² _ اسامة محمد خليل الزيناتي: دور اخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، رسالة ماجستير في برنامج القيادة و الإدارة ،جامعة الاقصى ، 2004، ص15.

³ _ حسني محمد نصر: قوانين و اخلاقيات العمل الإعلامي، مرجع سابق ، ص272.

6-5- مبدأ الشفافية و النزاهة : و تعني أن يتصف العاملين في الشركات بالعدل و أن يتحلون عند قيامهم بعملهم بالنزاهة، و العفة، و الصدق في أدائهم لواجباتهم كما ينبغي من العاملين عدم وضع انفسهم في مواقف تؤثر على حياتهم أو تجعلهم من العاملين يقعون تحت تأثير الغير¹.

الشكل رقم (03) : يوضح مبادئ الأساسية لأخلاقيات المهنة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الإطار النظري.

¹ _ خضرة خرفي: أثر اخلاقيات الاعمال في تفعيل نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي علوم مالية و محاسبة و دراسات محاسبية و جبائية معمقة، جامعة ورقلة، 2015/2016، ص 08.

سابعا: مصادر أخلاقيات المهنة.

لأخلاقيات المهنة مصادر أساسية في جميع المؤسسات تعد مصدر يسقى منه العامل

أخلاقه و هي كالتالي:

1-7- المصدر الديني : تأمر الديانات السماوية الإنسان بالتقوى و طاعة الله و حسن

المعاملة و الإستقامة في التعامل بين المسؤول و أفراد المجتمع، و معاملة الجميع معاملة

حسنة لأنهم يقفون أمام القانون المستمد من الشريعة السماوية، و هذا ما ينعكس بطبيعة

الحال أخلاقيات أي عامل في مجال عمله و إخلاصه فيه و إستقامته مع أفراد مجتمعه .

كما ان الديانات السماوية تعد أهم مصدر لأخلاق الانسان فهو يستقي منها جميع

تصرفاته و سلوكه في الحياة، و في العالم الإسلامي نجد ان التشريع الإسلامي و ما يحمله

من سمو في المبادئ ، و القيم مصدر للأخلاق يأخذ العامل و الإداري منه مختلف تصرفاته

و سلوكياته في العمل المحاط به.

2-7- البيئة الإجتماعية : إن البيئة للمجتمع الذي تسوده القيم السياسية أو الإجتماعية

أو العقائدية المتناغمة لابد أن ينقل القيم الى التنظيم، و تتعكس عليه في ممارستهم لوظائفهم.

فالبيئة الإجتماعية التي يعيش فيها المرء، و ينتقل بين شعوبها، و قطار المجتمع

الذي يتماذج مع بعضه و يتزاوج و يخط صباح مساء بما في هذه البيئة من عادات

و تقاليد و أعراف و قيم ،تعتبر من أهم الأخلاقيات التي تؤثر في العمل، و في مستوى

التعامل مع الموظفين و المواطنين من جهة و بين الموظفين أنفسهم من جهة أخرى.

كما أنه لا يخلو أي مجتمع من العادات و التقاليد الحسنة المقبولة و العادات و التقاليد المرفوضة فعلى سبيل المثال نجد البيئة العربية قبل الإسلام تمتاز بعادات و تقاليد و أعراف منها الكرم و الجود و الصفح و العفو ... إن هذه التقاليد و العادات لها أكثر أثر كبير في تكوين المواطن المسلم و أخلاقياته في البيئة الإسلامية.

3-7- تشريعات الخدمة المدنية : إن اللوائح و الأنظمة و القوانين التي تصدرها إدارات الخدمة المدنية و مكاتب العمل الوظيفي، و ذلك من خلال الضوابط الأخلاقية و القوانين التي تحدد عمل العامل و سلوكه و حثه على التمسك بالأخلاق الفاضلة، و العمل على الإرتقاء بالعمل الوظيفي و تقديم خدمة جلية للمواطنين .

و تعد التشريعات من أهم المصادر التي تتحكم في تسيير الإدارة في الوظيفة العامة و تصريف المعاملات و تنفيذ الأوامر، و المقصود بالتشريعات دستور الدولة و كافة القوانين المنبثقة عنه، و نظام الخدمة المدنية و الأنظمة و اللوائح الأخرى على إختلاف أنواعها التي تبحث في أخلاقيات العمل من حيث الإنتظام بالدوام مثلا و التقيد بالجدارة و الإستحقاق و تقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة و عدم قبول الرشوة و إستغلال المناصب... الخ.¹

¹ _ شيخاوي محمود: أخلاقيات العمل و أثرها على السلوك لدى العامل الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم، جامعة أدرار، 2003.2004، ص64.

ثامنا: أخلاقيات المهنة ضرورة إدارية.

تعتبر اخلاقيات المهنة ضرورة ادارية على كل عامل التحلي بها و لهذا يجب على إدارة المؤسسة أن تضع ضوابط و جزاءات تجعل العمال يلتزمون بها، و تظهر من خلال مجموعة العلاقات داخل المؤسسة و هي كالآتي :

8-1- العلاقة بين العاملين و الإدارة :

إن إقامة علاقات بين العاملين و رؤسائهم على أساس الثقة و العدالة في التعامل و التعاون و الشفافية في إتخاذ القرار و تقدير الجهود يساهم في زيادة إلتزام العمال بالقانون و هذا ما ينعكس إيجابا على إنتاجيتهم "و لكن عندما يشعر العامل بأن إدارة المؤسسة لا تفي بوعودها للعاملين فإن هذا يكون أمرا غير محفز لهم على تطوير العمل و الإبداع و زيادة الكفاءة لذلك فإن إلتزام المديرين بالصدق و الأمانة و العدل و الوفاء و الرحمة مع العاملين يؤدي الى ثقة العاملين في الإدارة و هو ما يؤدي الى تحفيزهم على العمل و يوفر كثيرا من الوقت الضائع و الإشاعات و الشكوك و التفاوض"¹، و بالتالي فأسلوب تعامل الإدارة مع العاملين هو الذي يحدد درجة إلتزامهم بالقيم التنظيمية كالتعاون و النزاهة و يحدد نوع العلاقة بينها و بين العاملين . "و هذا الأمر يمتد تأثيره الى العمالة التي قد تتقدم لوظائف المؤسسة، فالمؤسسة التي تتعامل بطريقة أخلاقية مع موظفيها تجتذب كفاءات سوق العمالة بينما المؤسسة التي لا تبالي بهذه الأمور تفقد الكثير من تلك الكفاءات ، و نتائج ذلك

¹ _ محمد أحمد سليمان ، سوسن عبد الفتاح و هب: الرضا و الولاء الوظيفي ، قيم أخلاقيات الأعمال ، زمزر ناشرون و موزعون ، عمان، الأردن ، ط 1 ، 2011، ص116.

على قدرات المؤسسة غنية عن التفصيل، كذلك فإن أسلوب تعامل المؤسسة مع المتقدمين للوظائف ينعكس على الكفاءات التي تقبل التوظيف بها بل و التي تتقدم لها مستقبلاً¹، لذلك على إدارة المؤسسة التعامل مع المترشحين بطريقة أخلاقية و الإبتعاد عن المحاباة و الوساطة في عملية التوظيف لأن ذلك ينعكس سلباً على أداة المؤسسة.

8-2- العلاقة بين العاملين :

إن أكثر ما يمنع المشاكل بين الزملاء في العمل هو المعاملة العادلة من الرؤساء و اهتمامهم بالعمل في المقام الأول و ليس بالوشاية و النميمة و التقارير المسيئة للغير، كما أن للمحاباة و الوساطة دور في فتح المجال للغيرة و التربص بأخطاء الآخرين فتقلب بيئة العمل من بيئة تنافسية الى أجل مصلحة العمل ككل إلا بيئة مملوءة بالصراعات الشخصية و محاولة الحصول على أكبر قدر ممكن من المكاسب بأقل مجهود ممكن " و لكن عندما يكون الصدق و التعاون و الإحترام و الأمانة هي الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين فإن هذا يؤدي الى تفجر طاقات العاملين لصالح العمل"².

و عليه يمكن القول أنه من الضرورات التي يجب أن تأخذها بعين الاعتبار لإدارة المؤسسة هو إيجاد جو عمل به ممارسات تتفق و أخلاقيات المهنة لدى العمال بما يساهم في تحقيق الإستقرار الداخلي للمؤسسة من حيث العلاقات بين العمال في إطار إنجاز المهام

¹ _ محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب: المرجع نفسه، ص116

² _ بلال خلف السكارنة: أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص29.

و مراحل سيرورة العمل بصفة عامة بعيدا عن حدوث صدمات و خلافات التي يمكن أن تؤدي الى نشوء الصراع الذي يعتبر بمثابة تهديد للإستقرار الداخلي للمؤسسة.

تاسعا: صفات أخلاقيات المهنة.

تعتبر أخلاقيات المهنة عن مجموعة المبادئ و الأخلاق و القواعد و المفاهيم السلوكية الراقية التي يتعين على العامل إتباعها في مكان العمل أثناء أدائه لواجباته المهنية و هذه الأخلاقيات كثيرة و متنوعة و تختلف حسب طبيعة العمل و هي كالآتي :

9-1- الامانة:

و هي أرقى خلق يمكن أن يتحلى به العامل في عمله، و هي خلق الفطرة السليمة و الطبع الكريم، و قد عرف النبي الكريم صلى الله عليه و سلم بالامانة " و الواقع أن أمور الناس لا تستقيم إلا بالامانة ... و الامانة هي أن يحسن العامل عمله، و أن يؤدي ما عليه من مسؤولية و تبعة اتجاها العامل و الدولة و الأمة جميعا"¹.

فخلق الامانة يقتضي قيام الفرد بعمله على أكمل وجه، دون غش أو إهمال أو تقصير منه، و بذلك فلأمانة ضرورة عملية من أجل ممارسة الأعمال بتفاني و إتقان.

¹ _ بلال خلف السكارنة؛ أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص32.

9-2- الصدق :

إن الصدق هو قول الحق و عدم شهادة الزور، و ذلك في القول و العمل، " و أرفع درجاته أن يصدق المرء مع ربه، و يليه الصدق مع الناس. و الصدق في العمل خلق ضروري، حيث أن العامل عليه أن يؤدي عمله على أكمل وجه و بصدق دون غش" .

9-3- الإخلاص و الإتقان :

و هما خلقان ضروريان في العمل ، فيجب على العامل الإخلاص في عمله و إتقانه له من أجل أن ينال رضا رؤسائه و زملائه و ينال بذلك أجرا عند الله، قال الله تعالى: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه"، و قد حرصت الأنظمة الإدارية و اللوائح على تحصين العمل من الفساد مثل الرياء و النفاق بأن يجعل أساس العمل النية، فهو بذلك يصون المصلحة العامة للجماعة و المجتمع، فيحمي عمله من الفساد، أو إستغلال عمله في تحقيق مصلحته الشخصية على حساب المصلحة العامة¹.

فالإخلاص و الإتقان يستطيع العمال تحصين أعمالهم من الفساد و النفاق ، و السموبه نحو الأفاق، و تحقيق الذات و رفع الروح المعنوية لدى هؤلاء العمال من خلال تفانيهم فيه.

¹ _ محمد أحمد سليمان ، سوسن عبد الفتاح: الرضا و الولاء الوظيفي، مرجع سابق ، ص104-105.

9-4- القوة :

و هي القدرة البدنية و العقلية التي يمكن للعاملين أداء العمل على أكمل وجه " و القوة مطلوبة للعمل كما قال الله تعالى : " إن خير من استأجرت القوي الأمين" (القصص 26)، فهكذا ينبغي أن يكون الأجراء و هكذا ينبغي أن تكون العمالة فينبغي أن تراعي فيهم القوة و الأمانة¹. فالقوة إذن مطلوبة في العمل، من أجل القدرة على ممارسته و القيام به و القوة في كل مهنة هي قوة و معرفة إتقان.

9-5- الموضوعية :

هي عكس الذاتية ، و التي تعني الإبتعاد عن الأحكام و العواطف الشخصية و الذاتية، و التعامل مع المواقف بطريقة واقعية و عقلانية ، " و يقصد بها عدم تأثير العواطف الشخصية على إتخاذ قرار ممارسة سلوك معين ". فالموضوعية في العمل هي أن يقوم العامل بأداء عمله دون تحيز أو ميل شخصي ، أو إصدار قرارات بناء على عواطف معينة كالحب أو الكراهية ، لذلك فالموضوعية أداة قوية و آلية متماسكة محددة للأهداف و داعمة لتحمل المسؤولية في الأعمال.

9-6- التطوير الذاتي :

هو منهج يعمل على تنمية و إكساب أي مهارة أو معلومة او سلوك يجعل الإنسان قادرا على التركيز على أهدافه و إعانتته على التعامل مع العوائق التي قد تواجهه ".

¹ _ بلال خلف السكارنة : اخلاقيات العمل ، مرجع سابق ، ص 31.

و هو أيضا العمل على تحصيل المعارف و المهارات الأساسية و المتطورة في التخصص من خلال القراءات الشخصية و حضور المحاضرات و برامج التدريب المهني و غيرها مما يحقق الإرتقاء في العمل¹. فالتطوير الذاتي ضروري في ميدان العمل من اجل سد الفجوات و الثغرات بين المهارات و المعلومات المتوفرة لدى العامل في العمل و بينما يحتاجه فعلا، و كذا تفيد في تعلم طرق جديدة و مفيدة للتعامل مع الأزمات و ضغوطات العمل و الحياة.

عاشرا: الأخلاقيات المطلوبة في العامل.

لقد جاء الإسلام بالكثير من القيم الخلقية التي ينبغي على العامل أن يلتزم بها و يحرص عليها في أداء عمله ، بغض النظر عن نوع الوظيفة أو الحرفة أو المهنة التي يزاولها، على أساس أن هذه القيم هي صفات و مبادئ واجبة على كل مسلم مهما كان موقعه في العمل الذي يمارسه، و سيتم التطرق هنا إلى خلقين اللذان يمكن إعتبارهما من أهم الأخلاقيات التي يجب أن تتوفر في العامل و هما كالآتي :

10-1- القوة:

و تعني الكفاءة في الأداء و الإلتقان في العمل و هي " تستعمل تارة في المعنى في القدرة نحو قوله (خذوا ما آتيناكم بقوة...و يستعمل ذلك في البدن و في القلب ...) أي تستعمل في الأشياء المادية و المعنوية فيقال : قويت أطرافه و قويت عزيمته، و قويت

¹ _ نداء محمد النصوص : السلوك الوظيفي ، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن، ط1 ، 2008،ص

مكانته و منزلته، إن القوة المعنوية مطلب مهم، و هذه القوة المعنوية فضيلة من الفضائل يعني بها رجال الأخلاق و الآداب فالقرآن يستعمل القوى بمعنى صدق العزيمة و صلابة الإرادة كما قال تعالى (خذوا ما آتيناكم بقوة) أي تقبلوه و أحرصوا عليه و أعملوا بجد و نشاط و لا تميلوا إلى الضعف و الوهن¹، فالعامل حب ما جاء به الإسلام يجب عليه أن يتصف بالقوة الحسية و المعنوية ليكون مؤهلاً للعمل الذي يقوم به و ذلك بأن يتخذ جميع الوسائل المشروعة التي تجعله قويا في بدنه و في معلوماته و مهاراته ليحقق أقصى درجة من الأداء الفعال و المثمر .

إن محددات القوة و معاييرها تختلف من عمل إلى آخر بحسب طبيعة هذا العمل و القدرات اللازمة لأدائه و في هذا يقول ابن تيمية رحمه الله " و القوة في كل ولاية بحسبها، فالقوة في إمارة الحرب ترجع الى شجاعة القلب و إلى الخبرة بالحروب، و القوة في الحكم بين الناس ترجع الى العلم بالعدل الذي دل عليه الكتاب و السنة و الى القدرة على تنفيذ الأحكام"²، فكل عمل يحتاج إلى قوة معينة فمثلا الفلاح يحتاج الى قوة بدنية و الرسام يحتاج مهارة فنية و روح الإبداع اما القائد فيحتاج الخبرة و الحنكة على عكس العامل في المستوى التنفيذي الذي يحتاج إلى مهارات يدوية و لهذا يجب مراعاة شروط كل وظيفة قبل القيام بعملية التوظيف و لذلك من أجل وضع الشخص المناسب في المكان المناسب على أسس صحيحة لأداء العمل بكفاءة و فعالية.

¹ _ بلال خلف السكارنة : أخلاقيات العمل ، مرجع سابق ، ص 31.

² _ بلال خلف السكارنة : أخلاقيات العمل ، مرجع سابق ، ص 32.

10-2- الامانة :

و هي قيمة عليا من القيم الإنسانية و خلق رفيع من الأخلاق الكريمة التي يجب أن يتصف بها كل عامل و تعني كل ما يجب على العامل حفظه كحقوق الآخرين و الالتزام بالسر المهني و غيرها " و لا شك أن الأمانة خلق أوجبه الإسلام و اعتر بها العرب قبله فإذا أرادوا أن يمتدحوا إنسانا وصفوه بالأمانة و قد أكد القرآن الكريم في كثير من آياته على هذا الخلق و كذلك فعلت السنة المشرفة فقال تعالى: (و اللذين هم لأماناتهم و عهدهم راعون) و الواقع ان أمور الناس لا تستقيم إلا بالأمانة، و منها أن يخلص في عبادته و أن يحسن العامل عمله، و أن يؤدي ما عليه من مسؤولية اتجاه المواطنين و الدولة والأمة جميعا"¹.

إن للأمانة أهمية كبيرة في ميدان العمل حيث أنها تتضمن حفظ الحقوق و أدائها على أكمل وجه، كما أنها تتضمن معرفة الواجب و القيام به، إضافة إلى أنها تؤدي ألي تحمل المسؤولية .

و يظهر مما سبق أن تمتع العامل بالقوة و الأمانة التي يزاولها يعمل على كبح السلوكيات اللاأخلاقية كالغش ، إفشاء السر المهني ...

و يمكن تلخيص الأخلاقيات المطلوبة في العامل في النقاط التالية :

- الإلتزام بالسر المهني .

¹ _ بلال خلف السكارنة : أخلاقيات العمل، مرجع سابق ، ص 32.

- حفظ الحقوق و أدائها على أكمل وجه.
 - الإلتزام بالنزاهة و الأمانة في العمل .
 - عدم استغلال المنصب لتحقيق مصالح شخصية .
 - التقيد بالتشريع المعمول به .
 - الشعور بالمسؤولية اتجاه العمل.
- إحدى عشر: الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل.**

كما جاء الإسلام بالكثير من القيم الخلفية التي ينبغي على العامل الإلتزام بها جاء أيضا

- في المقابل بقيم خلقية أخرى ينبغي على صاحب العمل التقيد بها و هي كالآتي:¹
- أن يبين للعامل ماهية العمل المراد إنجازه مع بيان ما يتعلق بالمدّة و الأجر.
 - أن لا يكلفه فوق طاقته.
 - أن يعامله بالحسنى و لا يهينه و لا يحتقره و قبل ذلك كله لا يظلمه.
 - أن لا يبخره حقه عند التعاقد على أي عمل من الأعمال فينبغي أن يكون الأجر على قدر العمل.
 - أن يعطيه حقه عند فراغه من عمله دون ممانعة.

إضافة إلى الأخلاقيات التي تم ذكرها يجب على صاحب العمل أيضا أن يلتزم

بالموضوعية في تقييم الأداء و أن يمنحه حقه في الإجازات الإعتيادية أو الإضطرارية، إلى

¹ _ بلال خلف السكارنة: أخلاقيات العمل، المرجع السابق ، ص33-34.

إلتزامه بالعدل و الإحسان لأن ذلك من شأنه أن يقوي حب العامل للمؤسسة و ينمي لديه روح الولاء ، و هذا ما ينعكس إيجاباً على أداءه من خلال بدله لجهد أكبر لرفع مستوى إنتاجه.

إثنا عشر: أسباب تراجع أخلاقيات المهنة.

تعد أخلاقيات المهنة بمثابة المرتكزات الأولى لالتزام العامل بمهنته و هي مستمدة من الشريعة الإسلامية لذلك لا بد من إتخاذ هذه الشريعة أساس و منطلق لكل مهنة، لكن هذا العصر يشهد تراجع كبير في الأسس الأخلاقية و انحطاط أخلاقي في مجال العمل و لهذا السبب سيتم التطرق الى بعض الأسباب وراء ذلك و هي كالآتي :

1-12- التلوث العقدي :

و تعرف العقيدة على أنها الإيمان الجازم بالله و بكل ما جاءت به النصوص الصحيحة من أصول الدين و أمور الغيب و هي الحكم الذي لا يتحمل الشك فيه لدى معتقده، لكن هذه العقيدة دخل عليها ما يعرف "بالتلوث العقدي أي عدم الإلتزام بالعقيدة الإسلامية الصحيحة، أو التخلي عن بعض مبادئها إما عمداً أو جهلاً بسبب ما يطرأ من الانحراف بسبب الشبهات و الشهوات و وساوس الشيطان و إغراءاته و نحو ذلك و لا شك أن هذا التلوث العقدي يؤدي الى تلوث الحياة اذا سلامتها في إتباع منهج الأوام الذي دعا إلى التمسك بمبادئ الأخلاق

و منها أخلاق المهنة ، و لا جدل أن كل مخالفة لأوامر الدين تعتبر مخالفة دينية و أخلاقية في الوقت نفسه¹.

و عليه فإن كل مخالفة لأخلاقيات المهنة كإستغلال النفوذ و التنافس غير الشريف على المناصب ، تعطيل المهام، المحسوبية و غيرها ناتجة عن التلوث العقدي فلو إستمد العامل مبادئه و معتقداته من كتاب الله و سنه نبيه "ص" و إقتناع بأن العقيدة الإسلامية جاءت ووضعت مبادئ أساسية في العمل و حثت على النزاهة مع الغير و الشفافية و الإلتزام بالسر المهني لما تم نقشى مثل هذه السلوكيات الغير أخلاقية في المؤسسة.

12-2- التلوث الفكري :

هو التلوث الناتج عن تخلي الفرد في سلوكه عن العادات و التقاليد و ضعف الوازع الديني و عدم إحترام القوانين المتعارف عليها "فإن الله خلق الإنسان لعبادته بالمعنى الواسع للعبادة، و جعله من أفضل مخلوقاته و سخر له ما في السموات و ما في الأرض لينتفع به في حدود ما شرعه الله و له وصول لتلك الغاية، و يسر له السبيل للوصول إليها و عليه فإن المال ما هو الى وسيلة لتحقيق تلك الغاية ، فليس المال و جمعه غاية في حد ذاته .. فإذا تلوث هذا الفكر بأن كان المال غاية في حد ذاته كما نسمع اليوم حيث قال: هذا العصر عصر المادة و نحو ذلك حتى كرس بعض الناس حياتهم لجمع المادة فأصبحت مالكة لهم لا مالكين لها ، فأصبح بعضهم عبيد للمادة كما قيل، عياذ بالله".

¹ _ بلال خلف السكارنة: أخلاقيات العمل ، المرجع السابق ،ص43-44.

فالعامل اصبح يريد جمع المال بأي طريقة كانت حتى و لو كانت حرام و شك أن هذا التلوث سببه غياب الفهم الصحيح للدين و عدم الإحتكام الى كتاب الله و سنة نبيه "ص". فإن العقل إذا أطلق لنفسه العنان و لم يكن له مرجع يرجع إليه فإنه سيقع في الخطأ لا محال .

12-3- التلوث القيمي :

و يعني تغيير أخلاق أفراد المجتمع من الحالة الإيجابية الصحيحة الى الحالة السلبية و من المعلوم أن القيم الأخلاقية التي جاءت بها الشريعة الإسلامية ثابتة لا تتغير و لا تتبدل و لكن هناك أفكار هدامة حاولت و تحاول غزو هذه القيم الإسلامية بتفريغها من مضامينها تارة، و بقلب معانيها تارة أخرى ساعية جهدها إلى تحطيم القيم الخلقية و قد استجاب لهل بعض قلبي الإيمان من المسلمين حتى سمعنا مقولات لا تقبلها العقول السليمة، و تموجها الفطرة السليمة فأصبحت الرشوة عندهم هدية و النفاق مجاملة و أكل أموال العامة فطنة و إيذاء الناس و تأخير مصالحهم قوة شخصية¹.

إن القيم الأخلاقية المستمدة من القرآن و السنة تعتبر الضوابط المهنية و التعاليم و المبادئ التي تحدد سلوك العمال و تساعد على تأسيس الطريق الصحيح الذي يمنع العمال من الوقوع فيما يخالف الشرع و الدين و غياب هذه الأخلاق يؤدي الى التلوث القيمي.

¹ _ بلال خلف السكارنة: أخلاقيات العمل ، مرجع سابق ، ص44-45.

ثالث عشر: النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة

تعد أخلاقيات المهنة من أهم المواضيع التي أصبحت تحظى باهتمام المؤسسات نظرا لما تمثله لتحدي لها حيث أصبحت مجال من مجالات المعرفة التي تستدعي الدراسة المنهجية لتوفير الأسس السليمة للتعامل مع المشكلات و العراقيل التي تواجه هذه المؤسسات، و يعتمد ذلك على فهم السلوك الأخلاقي و التعامل معه و محاولة تفسيره من خلال معرفة مصادره من أجل هذا الغرض ظهرت العديد من النظريات التي إهتمت بتفسير السلوك الأخلاقي و هي كالآتي:

1- النظرية التجريبية:

ترى هذه النظرية بان كامل المعرفة الإنسانية تتأثر بشكل رئيسي عن طريق الحواس و الخبرة و تتكر وجود أية أفكار فطرية لدى الإنسان أو أية معرفة سابقة للخبرة العلمية " و تقوم هذه النظرية على أن الأخلاق تشتق من التجربة الإنسانية و أن ما هو أخلاقي أو غير أخلاقي يعتد به من خلال الإتفاق العام و هذا ما لا يتحقق إلا بالتجربة أولا، و ان ما يحدد و يقاس من عوامل هذه التجربة يحقق الوصول الى ذلك الإتفاق ثانيا . في هذه النظرية ترى بعدم وجود مبادئ ثابتة للأخلاق يمكن معرفتها عن طريق الحدث بل هذه المبادئ الأخلاقية تكتسب و تترسخ لدى الفرد عن طريق الممارسة المستمرة أي أنها تكتسب بالتجربة.

2- نظرية الحقوق و الواجبات :

إن الفرد هو الأساس في تشكيل المجتمع وهذا يتطلب منه التمتع بمجموعة من الحقوق والقيام بمجموعة من الواجبات فما هو حق لشخص ما يقابله واجب عليه والعكس صحيح، حيث جاءت هذه النظرية لتدعم ذلك فهي " تقوم على أساس أن للأفراد حقوق يتمتعون بها، وهذه الحقوق نوعان : أخلاقية وهي تلك الحقوق المضمونة لكل فرد بوصفه كائنا بشريا بغض النظر عن المجتمع الذي يوجد فيه، ومن أمثلة هذه الحقوق، حق العيش وحق الملكية.... والحقوق القانونية وهي التي تمنح للفرد من خلال القانون مثل حق الحصول على محامي للدفاع عنه، ووفق هذه النظرية فإن واحد من أكثر السمات الحرجة في الحقوق هي أنها يجب أن توجد في علاقة تكاملية مع الواجبات، فحق العيش مع الفرد يوجد بالترابط مع حق الآخرين بالعيش، وحق الحرية للفرد يتكامل بالسماح للآخرين بممارسة حريتهم أيضا، فالإنسان لا يستطيع تحقيق منافعه بشكل منفصل عن الآخرين بل يجب أن يكون أخذ وعطاء¹.

3- نظرية الحدس :

الحدس هو إحساس داخلي يحصل أحيانا قدرا من اليقين الشخصي" وهذه النظرية ترى بأن الأخلاق لا تشتق بالضرورة من التجربة أو المنطق وإنما بما يمتلكه الأفراد بشكل فطري وتلقائي من الحدس، كقدرة ذاتية على التمييز بين ما هو صحيح وما هو خاطئ، وأن

¹ _ نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2005، ص 52.

سوء التصرف الأخلاقي يعود إلى البيئة السيئة والتربية الناقصة وغير السليمة، وعوامل التنشئة غير الملائمة" فمثلا فرد نشأ على أخلاق فطرية معينة كالصدق و الأمانة ولكن بسبب الظروف أو التنشئة الاجتماعية السيئة، قد تتلاشى تلك الأخلاق ويحل محلها الغش والكذب¹.

4- النظرية النفعية :

المنفعة مذهب أخلاقي اجتماعي يجعل من منفع الفرد والمجتمع مقياسا للسلوك الأخلاقي، وهي نظرية تقيم السلوك الأخلاقي بمقدار ما يحققه من منافع باعتبار أن الأخلاق هي إمتداد لطبيعة الإنسان المحبة للمنة واللذة، وجاءت هذه النظرية على يد الفيلسوف "جون ستيوارت ميل" في القرن 19م، "ووفقا له فإن الأخلاق وقواعد السلوك يجب أن تقوم على أساس المنفعة العامة، وعلى هذا الأساس يتوقع من صناع القرار دراسة تأثير كل قرار بديل على الأطراف جميعا. ومن تم اختيار القرار الذي يحقق حالة الرضا لأكثر عدد من الأفراد، فالنظرية النفعية إذا تدعو إلى التركيز على المنفعة العامة التي يحققها السلوك الأخلاقي².

5- نظرية العدالة :

هذه النظرية ظهرت كبديل للنظرية النفعية وهي تعتبر تصورا ملائما للديمقراطية، حيث ترى بأن " العلاقة بين الحقوق والواجبات تثير مشكلة العدالة والإنصاف، فالمنافع

¹ _ نجم عبود نجم: مرجع نفسه، ص56.

² _ شوقي ناجي جواد: السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار الحامد للنشر، الأردن ، ط1 ، 2010 ، ص143.

والاعباء لابد أن توزع على المجتمع (وهذه هي العدالة التوزيعية). وأن تعايش الأفراد وتعاونهم وتنافسهم لابد أن يتم وفق قواعد وقوانين وأن كاسري القواعد يتعرضون لعقوبات (وهذه العدالة الجزائية)، وينجم عن كسر القواعد أضرار وضحايا لابد من تعويضهم بما يتناسب مع تلك الأضرار (وهذه هي العدالة التعويضية)¹، فالسلوك الأخلاقي يعتمد على الإقناع بأن القرارات الأخلاقية لا تفرق في المعاملة بين وتعاملهم بعدالة دون تحيز وفقا للقواعد القانونية.

تقييم عام على النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة :

بناء على كل ما سبق ذكره على هذه النظريات و مضامينها فإن النظرية التجريبية التي ترى أن المعرفة الإنسانية تتأثر بشكل رئيسي عن طريق الحواس و الخبرة أي لا وجود لأفكار فطرية أو خبرة سابقة للإنسان و تقوم على أن الأخلاق تشتق من التجربة الإنسانية.

أما بالنسبة لنظرية الحقوق و الواجبات التي تقوم على أساس ان للأفراد حقوق يتمتعون بها و يقابلهم بذلك وجبات عليهم و العكس صحيح، أما نظرية الحدس و التي رأت بأن الأخلاق نابعة من الفطرة الإنسانية و هي قدرة ذاتية على التمييز بين ما هو صح و ما هو خاطئ و أي تصرف غير أخلاقي يعود الى التنشئة الإجتماعية للفرد.

¹ _ نجم عبود نجم: اخلاقيات الادارة في عالم متغير، مرجع سابق، ص57.

و نظرية النفعية و يرى صاحب النظرية "جون ستيوارت ميل" و يرى بأن الأخلاق و قواعد السلوك يجب أن تقوم على أساس المنفعة العامة أي لابد عند إختيار القرار أن يكون ذو منفعة عامة على الأفراد الذي يحقق حالة الرضا لأكثر عدد من الأفراد، أما نظرية العدالة فقد رأّت بأن الثروة و الحرية هي شرط و يجب تحقيقها للحفاظ على ما يسمى بالعدالة الإجتماعية.

تعقيب:

و بناء على هذه الإعتبارات السابقة يمكننا القول أننا حاولنا و لو بصورة بسيطة تقديم تقييم عام حول هذه النظريات في حدود إمكانياتنا العلمية و الزمنية المحدودة، و بالتالي فقد أفتتنا مضامين هذه النظريات في معرفة الكثير من الأبعاد و المؤشرات النظرية التي قمنا بتجسيدها في تساؤلات و فرضيات الدراسة .

خلاصة الفصل :

لقد أصبحت أخلاقيات المهنة تفرض نفسها في المؤسسات بقوة نظرا لبروز السلوكيات الغير أخلاقية في العمل كتقارير المسيئة للغير و التعسف و إستعمال الرشوة و المحسوبية و غيرها ، حيث أصبح عالم المال و الأعمال مطالب أكثر من أي وقت مضى بأن يوفق بين المبادئ الاخلاقية و مبادئ التسيير و جمع الثروة و توزيعها فلم يعد بوسع المؤسسة أن تهمل السلوكيات الأخلاقية عن برامجها و خططها.

و يمكن القول أن أخلاق المجتمع تعتبر أساسا لأخلاقية المهنة كما أن أخلاقيات المهنة تتبع أخلاقيات المجتمع و ذلك لأن الأعمال لا تقوم بمعزل عن المحيط بل هي بيئة متفاعلة بين المؤسسة ووسطها و لذلك يجب أخذ قيم هذه البيئة و محدداتها الأخلاقية بنظر الإعتبار في قرارات المؤسسة و نشاطاتها المختلفة.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة.

ثانياً: منهج الدراسة.

ثالثاً: أدوات جمع بيانات الدراسة.

رابعاً: عينة الدراسة و كيفية إختيارها.

خامساً: صعوبات الدراسة.

تمهيد:

لا شك ان البحث في العلوم الإجتماعية يختلف عن غيره من البحوث في المجالات الأخرى ، من حيث المتغيرات التي يمر بها الفرد و المجتمع في عالم ملئ بالمستجدات ،فالجانب الميداني هو ذلك لمكان الموجود، أو المجال الذي يفتح أمام الباحث فرصة التأكد من مدى ثبوت الشيء المتوصل إليه من عدمه معتمدا في ذلك على مجموعة من التقنيات كالملاحظة و الوثائق و الإستمارة ..الخ.

سنحاول في هذا الفصل التطرق للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية منها مجالات الدراسة ، المجال الزمني و المكاني و المجال البشري، المنهج و أدوات جمع البيانات، عينة الدراسة و كيفية اختيارها، و الصعوبات التي واجهتنا في الدراسة.

أولاً: مجالات الدراسة.

1_المجال المكاني للدراسة : (لمحة تاريخية حول المؤسسة الإستشفائية قرميط الناصر)

أنشأ المؤسسة العمومية إستشفائية بالسوقر ولاية تيارت سنة 1988 وهذا بعد ما كان عبارة عن عيادة متعددة الخدمات أنشأت سنة 1975، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19-05-2007 التضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجورية.

وتعد المؤسسة العمومية الإستشفائية بالسوقر عبارة عن مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي ويوضع تحت وصاية الوالي ويقوم

بإدارته مجلس الإدارة ويسيره مدير برتبة مستشار ،ومزود بجهاز إداري استشاري يسمى المجلس الطبي.

1-1- ماهية المؤسسة العمومية الإستشفائية بالسوقر:

قبل أن نتطرق إلى تحليل إستراتيجية التكوين ودورها في تحقيق التوافق المهني للمورد البشري بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بالسوقر لابد لنا من التطرق إلى نشأة المؤسسة وموقعها ومساحتها والمهام التي تقوم به.

1-2- نشأة المؤسسة العمومية الإستشفائية بالسوقر:

تعد المؤسسة العمومية الإستشفائية لمدينة السوقر من أهم المنشآت الحيوية التي لا يمكن الإستغناء عنها فهو يسعى للحفاظ على صحة المواطن و ذلك بعلاجه و توفير الأدوية له وتوعيته من مختلف الأمراض التي تهدد البشرية حيث سخرت مجهودات كبيرة من أجل ضمان صحة المواطن، و لقد انشأ هذا المستشفى بتاريخ 1988/10/28 من طرف رئيس الجمهورية السابق السيد شادلي بن جديد و هو يتسع ل 120 سرير موزعة حسب عدة أجنحة داخلية:

- جناح الإستعجالات الطبية الجراحية
- جناح الجراحة العامة (نساء و رجال)
- جناح الطب الداخلي (نساء و رجال)
- جناح طب الأطفال

• جناح التوليد و أمراض النساء

• جناح الأشعة

يضم المستشفى أيضا جناحا خاصا بالتحاليل الطبية المتنوعة و إصدار النتائج لمختلف

التحاليل المطلوبة و تأسس هذا الجناح مباشرة بعد تأسيس المستشفى إلا أنه تم في سنة

2001 تطوير و توسيع المخبر و تجهيزه بأحدث الوسائل التقنية.

كما توجد بالمستشفى إطارات مسيرة إداريا و تقنيا يشرف على رأسها مدير المؤسسة

العمومية الإستشفائية و يساعده في ذلك إطارات أخرى تشرف على رأس بيانات المديرية

و تتمثل فيما يلي:

• نائب مدير المصالح الإقتصادية.

• نائب مدير المصالح الصحية.

• نائب مدير الوسائل البشرية.

و كل هذه المصالح لها علاقة مع بعضها البعض سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

1-3- أهداف المؤسسة العمومية الإستشفائية:

• السهر على صحة المواطن من خلال .

• الوقاية من الأمراض مثل التلقيح.

• توفير الأدوية بالنسبة للمصابين بالأمراض المزمنة.

• تنظيم الولادات.

1-4-4- مشاكل المؤسسة: من بين المشاكل التي تعاني منها المؤسسة العمومية الإستشفائية:

• نقص في الأطباء المتخصصين.

• نقص في العتاد الطبي خاصة من ناحية الأشعة.

1-5-5- الاقتراحات:

• يجب على المؤسسة أن تقوم بالتوظيف الخارجي للبحث عن مصادر جديدة.

• وضع برامج تكوين و تطوير للعمال الحاليين.

1-6-6- الموقع و المساحة:

تقع المؤسسة العمومية الإستشفائية وسط مدينة السوقر بحي مولاي بوشريط، دائرة

السوقر 14203 وتقدر مساحتها الإجمالية ب 1,9 هكتار يحد المؤسسة.

شمالا: مدرة الصم البكم.

جنوبا: الصندوق الوطني للتأمينات و ثانوية بوشارب الناصر.

شرقا: شارع مولاي بوشريط.

غربا: ثانوية زكرياء مجدوب والمستشفى الجديد.

المؤسسة العمومية الإستشفائية بالسوقر تقوم بتغطية دائرتي السوقر وعين الذهب

بالإضافة إلى 7 بلديات (السوقر، سي عبد الغاني، الفايجة، توسنينة، عين الذهب، النعيمة،

الشحيمة)¹.

¹- وثائق من المؤسسة العمومية الاستشفائية بالسوقر.

1-7- مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية "قرميط الناصر":

على أساس ان المؤسسة هي مؤسسة عمومية إستشفائية فمهمتها الأساسية الأولى هي التغطية الصحية الشاملة للمواطنين، كما تقوم بمهام أخرى تجعلها أهم مساهم في ترقية المجتمع وتطويره، والتي نذكر أهمها كما يلي:

➤ المهام الطبية: تشمل أهم المهام الطبية على:

- معالجة المرضى وتقديم الخدمات الأساسية.
- الرعاية الصحية والطبية اللازمة.
- الوقاية من الأمراض والتطعيم.

➤ المهام الإدارية: يتمثل أهمها فيما يلي:

- عقد الاجتماعات وتنظيمها.
- تقسيم الأعمال وتنظيم المناوبات.
- السهر على وضع الميزانية المدققة.
- الإشراف على عملية التكوين.

➤ المهام التعليمية: تتمثل أهم التعليمية في الآتي ذكره:

- تكوين وتدريب الإطارات الطبية والتمريضية وكذا الإطارات الإدارية المهمة.
- تنظيم أيام تحسيسية حول بعض الموضوعات المهمة كالسيدا...الخ
- تشجيع الدراسة والبحث في ميدان الصحة.

- تنظيم دورات تدريبية من مختلف الرتب والأصناف المهنية.

➤ المهام الاجتماعية: يتجسد أهمها فيما يلي:

- توفير مناصب الشغل والقضاء على البطالة.

- القضاء على مختلف الأوبئة والأمراض.

- إعادة التأهيل البدني والنفسي.

1-8- الهيكل لتنظيمي للمؤسسة:

أ- المديرية الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة:

فيما يخص هذا المكتب يضم قسمين مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات ومكتب التكوين. وتعد المديرية الفرعية لتسيير الموارد البشرية العمود الأساسي لأي تصميم هيكلي في أي مؤسسة إستشفائية كانت أو غير إستشفائية فهو يتعلق بالعنصر البشري الذي دون سواه لا تقوم بأي خدمة ويندرج تحت هذه المديرية في المؤسسة العمومية الإستشفائية بعض المهام على مستوى المكاتب أهمها تقسيم المكاتب والخدمات على الأفراد وفق جدول زمني معين، و تتمثل هذه المهام في ما يلي:

- تحديد الإحتياجات البشرية والناقصة في المؤسسة.

- حضور الإجتماعات تطوير دور كل عامل في المؤسسة وتحسين كفاءاته من خلال

التكوين والتدريب.

- السهر على العلاقات العامة الحسنة بين العمال.

- توفير الجو المناسب للعمل.
- التكفل بالتكوين.
- التوظيف والسهر على تطبيق القانون (المراسيم، النظام الداخلي للمؤسسة).
- تنظيم دورات تكوينية لفائدة العمال.
- رواتب العمال.

ب- المديرية الفرعية للمصالح الصحية بالمؤسسة:

إن المديرية الفرعية للنشاطات الصحية لا تقل أهمية على المديرية الفرعية للموارد البشرية فهي تمثل جميع الخدمات الطبية التي تقدمها المؤسسة الإستشفائية في ظل نظام عملي متكامل ولعل أهم ما يميز هذه المديرية أنها تحتوي على عدد وافر من الأقسام عكس المديرية الأخرى وهذه الأقسام هي:

➤ المديرية الفرعية للهياكل الصحية : و هو يتكون من عدة مكاتب أهمها:

• مكتب تنظيم و تقييم النشاطات الصحية:

هو جهاز إداري يقوم بالإشراف على تنظيم كافة المصالح الصحية سواء داخلية أو خارجية فهو يقوم بعملية التنسيق بين كافة فروع المصالح و المتابعة و التوجيه و التنسيق و إعطاء التعليمات الصحية و بالتالي فهو يقوم بعملية الإشراف اللازمة لسير هذه الوحدات. كما أنه مكتب حيوي و ضروري تعتمد عليه الإدارة الصحية فهو مصلحة تقوم بجمع كافة المعلومات و الإحصائيات بما في ذلك تحركات المرضى و مدة الإقامة و عدد الدخول

بالنسبة للمرضى شهريا و سنويا وتكلفة المريض يوميا و سنويا بما في ذلك تكلفة العلاج و الإقامة و تكلفة الخدمات.

• مكتب الدخول و الحالة المدنية:

هو مكتب رئيسي و حيوي يقوم بالتنسيق الإداري مع مصالح الحالة المدنية و ذلك بإعلان كافة الولادات و الوفيات و ذلك عن طريق السجل المخصص لهذا الغرض للتصريح لهذه الحالات و كما يقوم هذا المكتب بعملية الإعلام لبعض المصالح الإدارية الأخرى كجهاز الشرطة العدالة الدرك الوطني و هذا عند الضرورة في حالات خاصة كالحوادث و الوفيات المشبوه فيها فهي تتم بإجراء إداري خاص.

• مكتب الإعلام و التوجيه:

هو جهاز إداري تعتمد عليه كافة المصالح داخل المستشفى و بالتالي فهو يقوم بالتنسيق بين كافة فروعها و التكفل بالمريض من يوم الدخول حتى يوم الخروج فيقوم بتسجيل كل تحركات المرضى على مستوى المستشفى فهو بمثابة مكتب الإعلام و التوجيه سواء للمريض أو المواطن.

➤ مصلحة الوقاية و الطب الوقائي :

المتابعة الصحية للمرضى المصابين بالأمراض الصعبة (فيروس الكبد الوبائي، السرطان....) كما تقوم المصلحة بالإعلان عن الحوادث للأمراض النادرة كالمالاريا، التوفويد... و هي مكلفة بالتلقيح ومكافحة الأوبئة.

➤ مكتب تحليل التكاليف والتعاقد:

هو مكتب جد هام يقوم بإعداد وتوزيع الوثائق الخاصة بالعقود المهنية سواء مع مسؤولي الورشات أو التجار كاللحوم والخضر وتحضير الوثائق الخاصة بالمصاريف التي تحتاجها كل مصلحة مع تحديد أسعار صيدلانية كانت أو غذائية و مراقبة شهرية لسجل الهاتف مع تحديد المكالمات لكل مصلحة.

ج- المديرية الفرعية للمالية والوسائل:

هي جهاز إداري يقوم بإشراف على تنظيم كافة المصالح العامة والخاصة لاقتصاد المؤسسة وهو القسم المختص بالخدمات المالية المتعلقة برواتب العاملين والنفقات العامة وكذا محاسبة المرضى ومراقبة الأعمال المالية وتنقسم بدورها إلى مكاتب:

• مكتب الوسائل العامة والهيكل :

- يقوم بعملية صيانة مباني المؤسسة
- وضع برنامج سنوي مع مسؤولي الورشات.
- إقتناء اللوازم : مثل مواد تجهيز، سجلات و متطلبات مكتبية كاملة.
- حسابات التخزين و معرفة الحد الأدنى و الحد الأقصى للمخزون حسب عملية الاستهلاك والباقي المخزن مع وضع إستثمارات الجرد العام الخاص بالعتاد و إحصائه عبر احتياج كل مصلحة.

• يقوم بتنظيم و متابعة حركة حظيرة السيارات و إعداد وصول خاصة بإخراج قطع الغيار ومسك الحسابات الخاصة بالبنزين و تسجيل السيارات في سجل خاص و إعدادها للأمر بالمهمة.

• مكتب الصفقات العمومية:

– يقوم بإعداد و توزيع الوثائق الخاصة بالعقود سواء مع مسؤولي الورشات أو التجار (اللحوم، الخضر و الفواكه...)

– تحضير الوثائق الخاصة بالمصاريف التي تحتاجها كل مصلحة مع تحديد الأسعار الصيدلانية أو الغذائية

– المراقبة الشهرية لسجل الهاتف مع تحديد المكالمات لكل مصلحة.

• مكتب الميزانية و المحاسبة :

– يقوم بعملية إشراف و متابعة و تنفيذ الميزانية و إعطاء التعليمات اللازمة لسير مداخل وحدات المؤسسة.

– متابعة حركة العمال (التنصيب، الترقية، الخصم، العطل المرضية.....) لتنظيم الأجور الشهرية للعمال. (مكتب الأجور)

د- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية و التجهيزات الملحقة :

تنقسم المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية و التجهيزات الملحقة إلى :

• مكتب صيانة التجهيزات الطبية :

- يقوم بعملية إشراف و متابعة لصيانة التجهيزات الطبية.

• مكتب صيانة التجهيزات الملحقة :

- يقوم بعملية إشراف و متابعة لصيانة التجهيزات المرافقة للتجهيزات الطبية.

2- المجال البشري للدراسة:

توظف المؤسسة الإستشفائية 560 عامل موزعين على مختلف الأقسام لتسيير مصالحهم.

3_المجال الزماني للدراسة :

يقصد به المدة الزمنية التي إستغرقتها الدراسة الميدانية بالمؤسسة الإستشفائية و التي

دامت من 2022/01/20الى غاية 2022/05/20، حيث تمت هذه الدراسة في زيارتين

متكررة الى المؤسسة قسمت إلى مراحل كالآتي :

• المرحلة الأولى: بداية من 2022/01/20 أين تم إختيار موضوع الدراسة .

• المرحلة الثانية: كانت بداية 2022/03/15 الإنتقال الى الجانب الإمبريقي، تحديد مكان

الدراسة المؤسسة الإستشفائية قرميط الناصر سوقر_ تيارت .

• المرحلة الثالثة: من بداية شهر 2022/04/24، قمنا بتوزيع الإستمارة التي تم الإعتماد

عليها في جمع بيانات الدراسة والتي كانت بعدد 56 استمارة ما تمثل 100% من مجتمع

البحث، حيث تم إسترجاع 48 استمارة فهم بهذا يمثلون ما نسبته 85.71% من مجتمع

الدراسة منها قمنا بفرز وترتيب للقيام بعملية تفريغها للحساب، نظرا للفاقد الحاصل في

عدد الإستمارات التي تم توزيعها وعدم تمكننا من إسترجاعها بسبب عدم اهتمام المبحوثين بتلك الإستمارات أو ضياعها والبالغ عددها 08 وبالتالي استبعدناها بغرض تحري الدقة والموضوعية في الدراسة ليستقر العدد النهائي على 40 استمارة ومنه نسبة العينة من المجتمع الكلي 71.42%.

ثانيا : منهج الدراسة.

إن من خصائص العلوم الإجتماعية تعدد المناهج المتبعة فيها، و هذا يعود إلى تعدد و تنوع الظواهر الإجتماعية التي يتناولها الباحثون في علم إجتماع بالبحث و الدراسة، فكل دراسة منهج علمي معين تتبني عليه و تسير وفقه، و يتحدد نوع المنهج العلمي المتبع بنوع الدراسة المراد بحثها و دراستها .

و يعرف المنهج على أنه : "مجموعة العمليات و الخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه فالمنهج ضروري للبحث إذ أنه ينيير الطريق و يساعد الباحث في ضبط أبعاد، مساعي ، اسئلة و فرضيات البحث"¹.

و في الفصول النظرية السابقة و الدراسة السوسيوتنظيمي من خلال الوقوف على الواقع الثقافية التنظيمية و واقع أخلاقيات المهنة يتوجب علينا من خلال مجال الدراسة تحديد المنهج و أدوات المستخدمة في هذه المرحلة من البحث ،فإنه قد تم الإعتماد على المنهج الوصفي القائم على مسح العينة، و يتناسب مع طبيعة الدراسة التي نحن بصدد إعدادها، و

¹ _ رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ، ط2، 2006، ص 176.

التي تحتاج الى الوصف و التفسير و التحليل قصد إثبات او نفي الأحكام المتعلقة بمشكلة البحث فالمنهج الوصفي يعرف بأنه "مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة او الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق و البيانات و تصنيفها و معالجتها، و تحليلها تحليلا كافيا و دقيقا لإستخلاص دلالاتها و الوصول الى نتائج او تعميمات على الظاهرة"¹.

و قد قمنا بالتحليل الدقيق للمعطيات الميدانية و إخضاعها للوصف الكمي و الكيفي و هذا ما يتناسب مع الخطوات المعتمدة في المنهج الوصفي فموضوع الدراسة يتمحور على الثقافة التنظيمية و علاقتها بأخلاقيات المهنة حيث يندرج المنهج الوصفي ضمن اهم المناهج في العلوم الإجتماعية فهو من الأكثر استعمالا من طرف الباحثين و الطلاب في الكثير من الأبحاث و الدراسات في العلوم الإجتماعية و الإنسانية².

ثالثا : أدوات جمع البيانات :

تعتبر الأدوات مهمة في البحوث الميدانية ، حيث إعتدنا في هذه الدراسة لجمع البيانات ما يلي :

¹ _ أحمد عياد: مدخل لمنهجية البحث العلمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2006، ص62.

² _ ماثيو جيدير: منهجية البحث دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث و رسائل الماجستير و الدكتوراه ، ترجمة ملكة ابيض ، تنسيق محمد عبد النبي السيد غانم، ص28.

3-1- الملاحظة :

هي وسيلة من وسائل جمع البيانات و المعلومات ، و هي تمنح للباحث فرصة مشاركة ظروف الإجتماعية السائدة في ميدان البحث، "و هي أولى و أهم الأدوات في أي بحث و في جميع المجالات تتطلب معاينة مجتمع البحث و افراد العينة، فهي تؤدي دور أساسيا في الحصول على المعلومات المرغوبة المتعلقة بالسلوك في المواقع المختلفة المراد تشخيصها¹، و هي من العمليات الأساسية التي يستعين بها الباحث، تقدم وقائع و تتصل بالظاهرة المدروسة.

و لقد قمنا بتوظيف الملاحظة في دراستنا الراهنة بهدف الحصول على بعض المعلومات و ترقب الكثير من السلوكيات ذات الإرتباط الوثيق بأخلاقيات المهنة و منها خاصة :

- الإلتزام و عدم الإلتزام بمواقيت الدخول و الخروج.
- ملاحظة جماعات العمل و هي تقوم بمهامها داخل المؤسسة.
- سلوكيات و تفاعلات العمال اثناء تأديتهم أعمالهم.
- التعرف على المصالح و الهياكل و الاقسام بالإضافة الى التركيبية البشرية .
- ملاحظة العمال في أماكن العمل.

¹ _ عمار الطيب كشرود: معجم مصطلحات علم النفس و التنظيم و الادارة ، منشورات جامعة قاريونس، بن غازي، ليبيا، 1994، ص179.

3-2- الوثائق و السجلات :

تعتبر الوثائق و السجلات من اهم أدوات جمع البيانات ، فهي توفر للباحث كثيرا من الجهد و الوقت و تقدم له معلومات موثقة سابقة و آنية، " و فيها يرجع الباحث الى جمع البيانات حول الموضوع ، أو بعض محاوره من الوثائق و السجلات الإدارية، و بشرط عدم التكرار في جمع البيانات ، فإما ان تكون البيانات المجمعدة من الوثائق و السجلات الإدارية بيانات تكميلية للإستمارة ، او الملاحظة ، او لبعضهم فقط، ووظيفتها تكميلية في التفسير و التحليل و التعليق، و اما أن تكون البيانات مجمعة تتعلق ببعض محاور البحث التي لا يمسه أدوات البيانات الأخرى"¹.

حيث تم في الدراسة الراهنة في الإعتماد على هيكل تنظيمي ووثائق تعريفية بالمؤسسة و قد سلمت من قبل قسم الموارد البشرية قيد البحث.

3-3- الإستمارة:

لقد قمنا بالإعتماد على الإستمارة بشكل أساسي على إعتبارها الأداة الأكثر تحليلا و تدقيقا في البحث العلمي، علاوة على أن هذه الأداة تسمح لنا بالحصول على المعلومات من الميدان -أكثر من غيرها.

¹ _ رشيد زوراتي: تدريبات على منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، مرجع سابق، ص 223.

هي أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث معين، و عادة ما تكون نموذج يحتوي عددا من الأسئلة يطلب من عينة الدراسة الإجابة عنها¹.

و تعرف كذلك على إنها " إحدى الوسائل لجمع المعلومات عن مشكلة البحث و يكون الإستبيان على شكل أسئلة مختارة لتجيب عليها العينات المختارة"².

و هذه الأسئلة هي مجزئة لمحاور الموضوع، الغرض منها الوصول لنتائج دقيقة حول موضوع الدراسة.

و لقد اعتمدنا في طريقة جمع المعطيات على تقنية الإستمارة على الملأ الذاتي، حيث تم توزيعها على العينة المختارة لملئها ذاتيا، و ضمنت هذه الإستمارة (31) سؤال تم توزيعها على المحاور التالية :

المحور الأول: و هو محور البيانات الشخصية يضم 04 أسئلة المتعلقة بغرض معرفة خصائص مجتمع الدراسة من حيث: الجنس، السن، الحالة المدنية و الأقدمية.

المحور الثاني: فقد إشتمل على التساؤلات الخاصة بالدراسة ويشمل كل البيانات المتعلقة بتأثير ثقافة العمل الجماعي بدرجة كبيرة في زيادة الإلتزام بمعايير جماعة العمل يحتوي على 07 أسئلة بداية من السؤال رقم (05) الى السؤال رقم (11).

¹ _ غازي عناية: البحث العلمي و منهجية إعداد البحوث و الرسائل الجامعية ، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، ط1، 2015، ص79.

² _ وجيه محجوب : البحث العلمي و مناهجه، دار المناهج للنشر و التوزيع ،عمان ،الاردن، ص161.

المحور الثالث: ويشمل البيانات المرتبطة بتأثير ثقافة الإبداع بدرجة كبيرة في زيادة الشعور بروح المسؤولية في العمل يحتوي على 05 أسئلة بداية من السؤال رقم (12) إلى السؤال رقم (16).

المحور الرابع: ويشمل البيانات المرتبطة بتأثير إحترام الوقت بدرجة كبيرة على زيادة الإنضباط في العمل يحتوي على 04 أسئلة بداية من السؤال رقم (17) الى السؤال رقم (20).

المحور الخامس: ويشمل البيانات المرتبطة بتأثير قانون العمل بدرجة كبيرة على زيادة الإلتزام داخل المؤسسة يحتوي على 05 أسئلة بداية من السؤال رقم (21) الى السؤال رقم (25).

رابعاً: عينة الدراسة و كيفية إختيارها.

إن الباحث يجمع بيانات عن طريق العينة، أي إشتقاق عينة من المجتمع ككل شريطة إن تكون ممثلة لمجتمع الدراسة، و لا نحصر فقط في عدد أفراد العينة، و لكن كذلك كيف يمكن للعينة أن تتجسد فيها كل خاصيات و مواصفات مجتمع الدراسة بنسب متساوية¹. و تعرف العينة على أنها "ذلك الجزء من المجتمع، التي يجري إختيارها قواعد و طرق علمية ، بحيث تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً"².

¹ _ منسي محمود عبد الحكيم: منهاج البحث العلمي ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2000، ص71.

² _ ماثيو جيدير: منهجية البحث دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث و رسائل الماجستير و الدكتوراه ، ترجمة ملكة ابيض ، تنسيق محمد عبد النبي السيد غانم، ص28.

و تعرف ايضا أنها" مجموعة جزئية من المجتمع الدراسة يتم إختيارها بطريقة معينة و إجراء الدراسة عليها و من تم إستخدام تلك النتائج و تعميمها على كامل مجتمع البحث¹.

4-1- مجتمع البحث:

العدد الاجمالي لعمال مؤسسة الإستشفائية قرميط الناصر سوقر ولاية تيارت و قدر

ب 560 موظف موزعين على الفئات مهنية مختلفة .

4-2- عينة الدراسة :

و قد قمنا في هذا البحث بإختيار العينة القصدية لتوفر الكثير من الخصائص

و المعلومات التي نبحث عنها لدى فئة محددة من العمال -دون غيرها- و التي لها علاقة

مباشرة بالموضوع و تنحصر هذه الفئة في الأطباء فقط.

و تعرف العينة القصدية او الهدفية : "العينات التي يتم إنتقاءها أفرادها بشكل مقصود من

قبل الباحث نظرا لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم، و لكون تلك

الخصائص من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة².

4-3- طريقة إختيار عينة الدراسة :

تم سحب عينة قصدية قدرت ب 10 % من إجماعي مجتمع البحث الذي يقدر ب 560

عامل حيث بلغ حجم العينة 56 طبيب.

¹ _ محمد عبيدات و آخرون: منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات ، دار وائل للطباعة و النشر ، عمان ، ط2، 1999، ص84 ،

² _ محمد عبيدات و آخرون: المرجع نفسه، ص 96.

حجم العينة: $56 = 560 \times 0.10$.

ملاحظة:

تم استرجاع 40 إستمارة فقط كما سبق و أن أشرنا إليه في المجال الزمني للدراسة و ذلك نظرا لعدم حصولنا على العدد الإجمالي الكلي لعينة الدراسة، و البالغ عددها 56، لسبب إهمالها من طرف المبحوثين. و بالتالي لم نستطع الحصول عليها كاملة بالرغم من المحاولات المتكررة لمئتها عدة مرات، و ذلك لعدم تجاوب عينة البحث و انشغالاتها الكثير في المؤسسة مجال البحث.

خامسا: صعوبات الدراسة.

تلقت الباحثين صعوبات جمة منذ بداية التحضير للدراسة، حيث وجدنا صعوبات في النزول إلى ميدان البحث بسبب عدم الحصول على الترخيص من طرف رئاسة قسم العلوم الاجتماعية، إضافة إلى انتشار الموجة الرابعة من جائحة كورونا و التي كادت أن تحول دون إجرائنا للتربص الميداني بسبب عدم سماح المؤسسة الإستشفائية بدخول أفراد خارجيين عنها.

كما صعب علينا إيجاد المراجع الكافية التي تدرس موضوع الثقافة التنظيمية و أخلاقيات المهنة.

و من أبرز الصعوبات التي واجهتنا تعذر إجراء مقابلات مع المبحوثين، و هذا بسبب رفض المؤسسة التجول داخلها، و السماح بتوزيع الإستمارات دون التنقل بين المكاتب، مما جعلنا نستغرق وقتا كبيرا في جمعها و ذلك بسبب جائحة كورونا.

الفصل الخامس: عرض و مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

أولاً: تحليل و تبويب بيانات الدراسة

ثانياً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات.

ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.

رابعاً: نتائج الدراسة العامة.

خامساً: التوصيات و الإقتراحات.

سادساً: القضايا التي تثيرها الدراسة

تمهيد:

بعد قيامنا بعرض مجالات الدراسة و منهج و عينة الدراسة، في هذا الإطار علينا تحليل مختلف المعطيات الإحصائية و استنتاجها و اخضاعها للتحليل الكمي و الكيفي بالاستناد إلى واقع الدراسة مجال البحث، نحاول في هذا الفصل تحليل و تبويب البيانات، و مناقشة نتائج الدراسة في ضوء فروضها، و في ضوء الدراسات السابقة، نتائج الدراسة و القضايا التي أثارها الدراسة.

أولاً: تحليل و تبويب بيانات الدراسة:

1-1 المحور الأول: البيانات الشخصية:

الجدول رقم (01) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية%
الذكور	15	37.5%
الإناث	25	62.5%
المجموع	40	100%

تبين النتائج المتعلقة بمتغير الجنس في الجدول بأن أكبر نسبة هي من فئة الإناث وتمثل نسبة 62.5% و هي نسبة مرتفعة جدا مقارنة بنسبة الذكور التي تمثل 37.5% من عينة الدراسة، و لعل ذلك يشير إلى أن طبيعة العمل بمستشفى محل الدراسة وهو ما يمكن تفسيره بالتوجه القوي للإناث إلى تخصص الخاص بمجال الطب و تربط بعض الدراسات الجنس بالرضا الوظيفي وتؤكد على أن الإناث أكثر رضا من الذكور في هذا المجال الوظيفي وأقدرهن على التعامل مع مقتضيات الوظيفة و يقضي توفر العنصر النسوي في

كون السياسة التشغيلية للمستشفى صوب توظيف الإناث كون طبيعة المهام به _المستشفى_ تتطلب حضور دائم للعمال الإناث حيث ليس لبنية الجسم دور في الأعمال الإستشفائية للرجل بقدر ما للكفاءة المهنية والشهادة الأكاديمية دور .

الجدول رقم (02) يبين توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرارات	النسبة المئوية%
من 25 الى 30	02	05%
من 31 الى 35	15	37.5%
من 36 الى 40	10	25%
من 41 الى 45	07	17.5%
من 46 فما فوق	06	15%
المجموع	40	100%

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول (02) يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين (31-35) و هذا العينة بنسبة تقدر بـ 37.5% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، كما سجلنا ثاني أعلى فئة عمرية للعمال والتي تتراوح ما بين (36-40) بنسبة 25 % وهي فئة تلحق بفئة الشباب والتي تعني فيما تعنيه أن المؤسسة تقوم بدور الاستقطاب لعنصر الشباب بشكل دوري و مستمر ثم تليها فئة (41- 45) بنسبة 17.5 %، وأخيرا فئة كبار السن الذين تزيد أعمارهم عن 46 سنة ويمثلون نسبة 15% من أفراد العينة وسجلت أدنى نسبة 05% لفئة 25 - 30 وهي فئة تنحصر حول المتخرجين الجدد او من هم في تربص ميداني، وإن دل ذلك على شيء فإنما يدل على تواجد عنصر الشباب في هذه المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة ولذلك

نستطيع القول أن هذه الفئة تشكل قوة فعالة بالنظر إلى ما تمثله بالنسبة للموارد البشرية ونظرا لما تتميز به من فعالية و قدرة على العمل بمرونة ويمكنها الاستمرار بالمؤسسة لسنوات قادمة، حيث لو تم استغلالها الاستغلال الأمثل لأمكن تحقيق الأهداف الطموحة للمستشفى محل الدراسة.

الجدول رقم (03) يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرارات	النسبة المئوية%
أعزب	13	32.5%
متزوج	26	65%
مطلق	01	2.5%
المجموع	40	100%

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في هذا الجدول يتبين لنا غياب كل من فئة أرمل وهذا راجع لعدم وجود هذه الفئة بين أفراد عينة البحث في حين أن نسبة 32.5% من أفراد عينة البحث هم من العزاب وأن نسبة 65% من أفراد العينة من المتزوجين في حين جاءت أدنى نسبة لمطلق بـ 02.5%

وربما يكون المتزوجين أكثر من غيرهم في الاستقرار وارتباطا بالمستشفى والشعور بالرضا الوظيفي عند تأديتهم مهامهم من أجل توفير احتياجاتهم اليومية فهي مصدر رزقهم وهذا راجع إلى مسؤولية تلبية الحاجات الأسرية والحرص على أداء الأعمال التي يكلفون بها بسبب إحساسهم بالمسؤولية التي تقع عليهم بسبب طبيعة المؤسسة التي يعملون بها.

الجدول رقم (04) يبين توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

السنوات	التكرارات	النسبة المئوية%
أقل من 5	05	12.5%
من 06 الى 10	17	42.5%
من 11 الى 15	15	37.5%
من 16 فأكثر	03	07.5%
المجموع	40	100%

تبين الإحصاءات الواردة في هذا الجدول أن أقل نسبة % 7.5 من أفراد عينة البحث تنحصر أقدمية العمل لديها أكثر من 16 سنة ، في حين تمثل نسبة % 12.5 منهم أقدمية أقل من 05 ، في حين سجلت أكبر نسبة قدرت بـ %42.5 من أفراد العينة فئة أقدمية من 06 الى 10 تليها ثاني أكبر نسبة بـ %37.5 من أفراد العينة فئة أقدمية من 11 الى 15، ومنه يلاحظ أن ذوي الخبرة في المؤسسة يقل عددهم و ذلك راجع إلى السياسة المنتهجة من طرف المستشفى الذي يعمل على تجديد إطاراته من ذوي الكفاءات العلمية تماشياً مع طبيعة المؤسسة التي تعرف تطورا علميا لا مكانة فيه لذوي الخبرة، كما أن عنصر الشباب يزيد عددهم وهو الغالب في العينة و ذلك راجع إلى السياسة إدارة مستشفى حيث يشكلون قوة فعالة يمكن تفسير هذا لما تتميز به هاته الفئة من فعالية وأداء عالي كما لا يمكن إهمال جائحة كورونا التي أدت بوفاة أطباء كثير .

1-2- عرض وتحليل استجابات أفراد العينة:

المحور الثاني: تؤثر ثقافة العمل الجماعي بدرجة كبيرة في زيادة الإلتزام بمعايير جماعة العمل.

جدول رقم (05) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (05) هل تفضل العمل في

جماعة داخل المؤسسة ؟

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
72.5%	29	نعم
27.5%	11	لا
100%	40	المجموع

تؤكد البيانات الكمية الواردة في الجدول رقم (05) والمتعلقة بمدى العمل في الجماعة في المؤسسة بأن ما يمثل نسبة 72.5 % من إجمالي العينة المختارة، يقرون بوجود عمل داخل الجماعة ، تعمل ثقافة المنظمة على تحديد طريقة للتعامل مع تحركات العمال والإستجابة السريعة نحو تلبية إحتياجات الزبائن بغية تمكين المنظمة من النمو و البقاء.و27.5% تمثل نسبة المبحوثين التي ترفض العمل في جماعة و ذلك لرغبتهم في تطبيق وجهة نظرهم و أفكارهم من جهة إضافة الى إيجاد صعوبة في التفاهم مع أعضاء الفريق من جهة نظرهم و يصعب إرضاء الأطراف و من الوجهة النظرية نجد نظرية الحقوق و الواجبات التي تنص على حقوق وواجبات العمال حيث من واجب العامل إختيار طريقة العمل الملائمة له. و بالمقابل يفرض عليه واجب إحترام زملاء العمل .

جدول رقم(06) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (06) ما هو شعورك عند

العمل مع فريق ؟

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
50%	20	الشعور بالرضا
37.5%	15	الشعور بالانتماء
12.5%	05	الشعور بالنشاط
100%	40	المجموع

من خلال المعطيات الرقمية الواردة في الجدول رقم (06) والمتعلق بشعورك عند

العمل مع فريق بأن ما يمثل نسبة 50% يشعرون بالرضا اما 37.5% بالانتماء وتحصل

الشعور بالنشاط على نسبة 12.5% ومنه تلعب الثقافة التنظيمية دورا جوهريا في الالتزام

والولاء بين العاملين الذي يتغلب على الالتزام الشخصي و المصالح الذاتية للعاملين التي

تساهم في تحقيق الاستقرار داخل المنظمة ، بحيث يؤكد وجودها كنظام اجتماعي متكامل

ويعدها الآخرون مصدرا للفخر و الإعتراز و مصدر لتعزيز روح المسؤولية ، فالعمل في

جماعة قائم على التعاون بين الافراد لكونهم يفضلون العمل مع فريق و هذا ما تم تأكيده

عند إجرائنا للدراسة عن طريق أداة الملاحظة من خلال جولتنا الإستطلاعية في مجال

بحث الدراسة .

جدول رقم (07) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (07) إذا أتاحت لك فرصة

إختيار فريق تعمل معه فماذا تختار ؟

النسبة %	التكرار	العينة
		الإحتمالات
62.5%	25	فريق يكون جدي في عمله
00	00	فريق يكون من نفس الأصل الجغرافي
37.5%	15	فريق ساعدك في حالة وقوعك في مشكلة
00	00	لا يهمني الكل، المهم أن أعمل
100%	40	المجموع

من خلال الجدول رقم (07) والمتعلق بتوزيع المبحوثين حسب فرصة اختيار فريق

تعمل داخل المؤسسة يرى الأغلبية القسوى من أفراد العينة يتضح لنا : ما يمثل نسبة

62.5% من إجمالي العينة المختارة ، تبحث عن فريق يكون جدي في عمله وهذا يعني

الى ان هناك مناخ عمل ملائم يساهم في تعزيز الرضا الوظيفي خاصة وأن اغلب العمال

يبحثون عن الجدية في العمل ما يربطهم بوظيفتهم هو الأداء والكفاية عالية.

و بالإستناد إلى هذه المعطيات الإحصائية الموضحة، يتضح لنا بصورة جلية أن أغلب

المبحوثين يحبذون العمل في فريق يتسم بالجدية في عمله، و هذا راجع إلى أن هؤلاء

يتميزون بنوع من الحيوية و النشاط في أداء عملهم، و أغلبهم في فئة السباب و هو ما

أكدوه لنا من خلال أغلب الملاحظات التي قمنا بها، حيث لاحظنا من خلال جولاتنا

الإستطلاعية أن أغلب العمال داخل المؤسسة منضبطين في عملهم، و ليس لديهم مجال للتقاعس أو التماطل في العمل و يمكننا تفسير ذلك بحساسية عملهم بالمؤسسة الإستشفائية.

جدول رقم (08) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (08) هل فريق العمل يوفر لك الجو الملائم من ؟

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
67.5%	27	التعاون
32.5%	13	عدم التعاون
100%	40	المجموع

تشير المعطيات الرقمية في الجدول رقم (08) المتعلق بمدى توفير الجو الملائم من طرف فريق العمل حيث ما يمثل 67.5% من إجمالي العينة أقروا بأنه يتم توفير جو ملائم للعمل من التعاون وهذا يشير الى مستوى الثقافة التنظيمية العالية التي تمتاز بها عينة البحث من جهة وطبيعة العمل التي تفرض عليهم هذا كما انهم نخبة المجتمع ذو كفاءات عالية.

و عليه فإن طبيعة عمل هؤلاء الأطباء يكون عن طريق التعاون و الإنسجام من خلال التساند الوظيفي في مزاولة جميع المهام بالمؤسسة، و يتضح ذلك بصورة جلية من خلال تعاون بين أكثر من طبيب مختص، فطبيب العمليات له علاقة مباشرة بعمل طبيب العام، مع وجود هامش من الحرية في العمل تحدده حقوق و واجبات كل مختص. و بالتالي في هذه القراءة السوسولوجية بعدها تتفق إلى حد كبير مع ما طرحته نظريات الحقوق

و الواجبات التي أكدت على ضرورة التعاون و الترابط مع الآخرين و ممارسة أعمالهم بكل حرية.

جدول رقم (09) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (09) هل موافق فريق العمل تكون في صالحك؟

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
95%	38	دائما
05%	02	أحيانا
00	00	أبدا
100%	40	المجموع

توضح الشواهد الكمية المذكورة في الجدول رقم (09) والمتعلق بمدى موافق فريق

العمل تكون في صالحك وهو ما يمثل نسبة 95% من إجمالي العينة الكلية أقرروا بأن القرارات والمواقف تكون في صالحهم فيما أشار مبحثين بنسبة 5% أن موافق فريق العمل في بعض الاحيان فقط.

و بالتمعن في معطيات هذا الجدول يتضح لنا بصورة جلية أن أغلبية أفراد العينة أقرروا أنهم دائما يكون موافق فريق عملهم في صالحهم، و لعل هذا ما يؤشر قوة العلاقات الإجتماعية السائدة بين جماعات العمل و التي يغلب عليها نوع من العلاقات الاخوية و التعاونية و هذا ما يؤدي بدوره الى حدوث إنسجام في الاتجاهات و المواقف بين فريق العمل ، و هذا ما تم ملاحظته من خلال دراستنا الميدانية حيث شاهدنا العمال و هم يقومون

بعملهم في جو يسوده الكثير من الثقة و التفاهم و هو ما أقره أغلبية المبحوثين في الجدول رقم (8) كما أشرنا إليه في قرائتنا السوسولوجية . و في المقابل نجد نسبة ضئيلة من المبحوثين يقرون بأنهم أحيانا فقط تكون مواقف فريق عملهم في صالحهم و لعل هذا راجع الى عدم توافق هؤلاء مع فريق العمل في بعض المواقف التي تكون حرجة في بعض الاحيان خاصة بين الاطباء المختصين و العاميين .

جدول رقم (10) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (10) هل يقدر

زملائك العمل الذي تقوم به؟

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
100%	40	نعم
00%	00	لا
00%	00	أبدا
100%	40	المجموع

تدل الشواهد الكمية الواردة في الجدول رقم (10) المتعلق بمدى تقدير زملائك العمل

الذي تقوم به و هو ما يمثل 100% من حجم العينة المختارة أقروا بأنه يتم تقديرهم في

العمل وتقديم إطار الفهم المشترك للأحداث وتعزيز الأدوار القيادية، ومنه تعزيز إستقرار

المؤسسة وتشجيع الثقافة التنظيمية على التنسيق والتعاون الدائم بين أعضاء المنظمة كما

تعمل على تماسك المنظمة مع بعضها البعض، و في هذا السياق نذكر النظرية التثقيفية التي

تمحورت حول الخبرة المكتسبة التي يعطيها أعضاء التنظيم قيمة معينة مشتركة التي تميز

من خلالها المؤسسة ذات الاداء المتميز نتيجة وجود ثقافات تساعد على التكيف مع الآخرين.

جدول رقم (11) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (11) في حال تنظيم حملة من اجل إنجاز عمل تطوعي جماعيا لصالح المؤسسة هل ستشارك ؟

النسبة	التكرار	العينة الإحتمالات
%100	40	نعم
00	00	لا
%100	40	المجموع

من خلال المعطيات الكمية المتعلقة بالكشف عن تنظيم حملة من اجل إنجاز عمل تطوعي جماعيا لصالح المؤسسة بأن ما نسبته 100% من إجمالي العينة أقرّوا بأن يشاركون في حملات تطوعية مبنية على الإحترام وهذا راجع إلى جو الثقة والإحترام المتبادل بين كل من الإدارة والعامل الذي يساعد على توثيق أو اصل العمال فيما بينهم، و هذا ما يؤكد على وجود إتفاقات مشتركة بين اعضاء المنظمة حول ما هو مرغوب أو غير مرغوب جيدا أو غير جيدا ، مهم أو غير مهم، و هذا راجع الى القيم و المعتقدات التنظيمية لدى اعضاء التنظيم الإجتماعي الواحد، حيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة، و تتجلى المعتقدات التنظيمية في الافكار

المشاركة حول طبيعة العمل و الحياة الإجتماعية في بيئة العمل و كيفية إنجاز العمل و المهام

التنظيمية التي من مضامينها المشاركة في صنع القرارات و المساهمة في العمل الجماعي
المحور الثالث: تؤثر ثقافة الإبداع بدرجة كبيرة في زيادة الشعور بروح المسؤولية في العمل.

جدول رقم (12) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (12) هل الأفكار المبتكرة والإبداعات تحظى بالقبول من طرف المسؤولين ؟

النسبة	التكرار	العينة الإحتمالات
65%	26	نعم
12.5%	05	لا
22.5%	09	احيانا
100%	40	المجموع

تدل الشواهد الكمية الواردة في الجدول رقم (12) المتعلق بمدى قبول الأفكار من طرف المسؤولين و هو ما يمثل 65% من حجم العينة المختارة أقرؤا بقبول الأفكار من قبل المسؤولين في حين نفي هذا السؤال بنسبة 12.5% ، وتم إتخاذ موفق الحياد بنسبة 22.5%.

ويشير هذا الى أن المؤسسة محل الدراسة تتميز بتوفير بيئة عمل مشجعة و مساعدة على الإبداع و يتصف أفرادها بالجرأة و المخاطرة في إتخاذ القرارات و مواجهة التحديات،

و طبيعة العمل من حيث متطلباته الإبداع الذي يثير التحدي لدى العامل فتدفعه الى التجربة و الابتكار والتي يعبرها العامل أساس نجاح المؤسسة فيكون مستعدا لتحمل المخاطر .

جدول رقم (13) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (13) هل توفر المؤسسة مجال لحرية المحاولة والخطأ لدى العاملين؟

النسبة	التكرار	العينة الإحتمالات
%62.5	25	نعم
%37.5	15	لا
%100	40	المجموع

من خلال المعطيات الكمية المتعلقة بالكشف عن مدى توفير المؤسسة مجال لحرية المحاولة والخطأ لدى العاملين وهو نسبة 62.5% من إجمالي العينة أقروا بتوفير المؤسسة مجال لحرية المحاولة والخطأ لدى العاملين، ويشير هذا إلى ان المؤسسة تعمل على خلق جو عمل مناسب ونظام يتوافق مع مواردها البشرية، كما يمكن أن نقول عن نسبة 37.5% عارضت السؤال

وهذا ما يمكن تفسيره أن الفئة التي قبلت السؤال بالإيجاب هي التي تشغل مناصب غير حساسة بالمؤسسة الإستشفائية ، اما التي عارضت السؤال فهي الفئة المهنية التي تشغل مناصب حساسة كالجراحة و طب الأطفال و الإستجالات و غيرها التي تكون فيها طبيعة العمل دقيقة و تحتاج الى مرونة و فطنة في المزاولة .

جدول رقم (14) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (14) هل المؤسسة توفر

المناخ الملائم للإبداع والإبتكار والتفكير في طرق عمل جديدة؟

النسبة	التكرار	العينة الإحتمالات
%72.5	29	نعم
%27.5	11	لا
%100	40	المجموع

من خلال البيانات الكمية الواردة في الجدول رقم 14 و الخاص

بمدى المؤسسة توفر المناخ الملائم للإبداع والإبتكار والتفكير في طرق عمل جديدة تبين

أن بنسبة 72.50 % أقرروا بأن المؤسسة توفر المناخ الملائم للإبداع والإبتكار

والتفكير في طرق عمل جديدة، و نسبة 27.5% أقرروا انه لا يتم توفير الجو الملائم للإبداع

و الإبتكار.

من خلال هذه المعطيات نرى أن للمؤسسة مكانة في تحسين سير العمل،

فالمؤسسة تخلق ثقافة الابداع من اجل ضمان استمرار إطاراتها واستقرارهم بالوظيفة،

فالأسلوب الذي تتبعه الإدارة يحدد نمط تعامل العاملين معها، كأسلوب المكافأة الذي تعتمد

المؤسسة في بعض الاحيان لتكافئ الاشخاص المبدعين لتقديهم بتعليمات و القوانين التي

تؤدي إلى توفر مناخ صحي و لتشجيع الإبداع.

جدول رقم (15) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (15) ماذا يعتبر مسؤولوا

المؤسسة الأشخاص المتميزين والمتفوقين ؟

النسبة	التكرار	العينة
		الإحتمالات
%100	40	مصدر للتميز وتحقيق نجاح المؤسسة
00	00	أفراد يهددون مناصبهم و يشكلون خطرا عليهم
00	00	لا يولون أي اهتمام و لا يرون منهم مصدر تهديد
00	00	عامل يمكن استبداله
00	00	أخرى
%100	40	المجموع

من خلال البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (15) و الخاص

ماذا يعتبر مسؤولوا المؤسسة الأشخاص المتميزين تبين أن بنسبة 100% أكدوا أن

مسؤولو المؤسسة يعتبرون المتميزين مصدر لتمييز وتحقيق نجاح للمؤسسة هذا ما يبين

العلاقة الرسمية القائمة بين العمال والمسؤولين في العمل كما أن هذه خاصية

من خاصيات الثقافة كزيادة درجة التكافل بين الوحدات المختلفة في التنظيم، و تقديم

لهم الدعم للعمال حيث يزيد في درجة الثقة بين العامل و المسؤول و يرفع معنويات هذا

الاخير وزيادة رفع المستوى الإبداعي له.

جدول رقم (16) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (16) إذا حظيت بقبول

أفكارك وإبداعاتك من طرف المؤسسة فهل هذا يحقق لهم؟

النسبة	التكرار	العينة
		الإحتمالات
50%	20	الرضا عن العمل
37.5%	15	الولاء للمؤسسة
12.5%	05	الثقة بالمؤسسة
100%	40	المجموع

من خلال البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (16) و الخاص بقبول

أفكارك وإبداعاتك من طرف المؤسسة تبين بنسبة 50 % يؤكدون بالرضا و هي

نسبة عالية، في حين نسبة 37.5 % يؤكدون الولاء، ومنه يتضح حرصهم

الشديد على الرغبة في بذل المزيد من المجهودات خاصة أنهم عمال في مؤسسة

إستشفائية، و هذا ما يبين إنضباط العمال و تحملهم المسؤولية و حرصهم

على الأداء العالي بكفاءة وفاعلية حيث كلما زاد المجهود المبذول زادت درجة الرضا

الوظيفي، وتمثل نسبة 12.5% أنهم العمال الذين لهم قيمة في المؤسسة.

1-4- المحور الرابع: يؤثر إحترام الوقت بدرجة كبيرة على زيادة الإلتضباط في العمل.

جدول رقم (17) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (17) ما هو مفهومك

للوقت؟

النسبة	التكرار	العينة الإحتمالات
55%	22	هو شيء ثمين يجب استغلاله
45%	18	هو مجرد محدد يجب احترامه وتنظيمه
00	00	هو مورد يمكن أن يستغل في نشاطات عديدة
100%	40	المجموع

من خلال البيانات الإحصائية الواردة في الجدول (17)

والخاص بمفهوم للوقت أكد بنسبة 55% أنه شيء ثمين يجب استغلاله، وبنسبة

45% محدد يجب احترامه وتنظيمه، فارتباط العامل بجماعة العمل وقيمها ومبادئها يزيد

من تماسكها واستمرارها، وهذا ما يجعل العامل يعطي قيمة للوقت، حيث يحقق الفرد العامل

هدفه في ظل الأهداف المشتركة للجماعة التي تربطها ثقافة موحدة و قوية وهذا ما يعزز

الإلتزام و الولاء للجماعة والمؤسسة ككل.

جدول رقم (18) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (18) أثناء عملك أراد زميل

لك التحدث إليك ؟

النسبة	التكرار	العينة
		الإحتمالات
72.5%	29	ترفض لأنك في وقت العمل
12.5%	05	لا مانع إذا كان هذا لا يأخذ وقت طويلا
00	00	تترك العمل و تقبل التحدث إليه
15%	06	ترفض لأن هناك رقابة عليكم
100%	40	المجموع

من خلال البيانات الكمية الواردة في الجدول رقم (18)

والخاص عملك أراد زميل لك التحدث إليك تبين أنه بنسبة 72.5 % أقرروا برفض

لأنهم في وقت العمل وهذا الأخير للدور الإيجابي في تنظيم سير العمل والإلتزام بالوقت

و هي نسبة جد عالية، تبين أنه بنسبة 15% أقرروا بالرفض لأن هناك رقابة

عليهم السبب يعزى إلى مكانة المسؤول و دوره في مراقبة سير العمل و توجيه

العمال حيث يبقى المشرف مصدرا للإنضباط و الإلتزام والتنظيم فهو

الذي يعمل على تقوية روح التآزر بين العمال ويبعث فيهم روح التعاون

وكذلك إحساسهم بالمسؤولية و المشاركة في تحقيق الأهداف وتنظيم سير

العمل. فالرئيس بشكل دائم يؤثر على أداء موظفيه كما أنه أكثر معرفة

بالعمال من خلال الاحتكاك بهم و هو ما يسمح برفع

معنوياتهم و خلق جو العمل المناسب من جهة، و من جهة أخرى التعرف على العمال الذين لا يلتزمون بأداء مهامهم كما ينبغي و العمل على توجيههم. جدول رقم (19) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (19) هل تحترم مواقيت الدخول والخروج؟

النسبة	التكرار	العينة	
		الإحتمالات	
62.5%	25	لأنك تحب الانضباط	نعم
37.5%	15	لأن اللوائح والقوانين التنظيمية تنص على ذلك	
100%	40	المجموع	

تفيد البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (19) والخاص بمنح المزيد من حرية التصرف من طرف الرئيس للعامل الى زيادة دافعيته نحو العمل حيث يؤكد 40 فردا بنسبة 100% العبارة السابقة، فأظهرت نسبة 62.5% أنهم يحبون الإنضباط، وبنسبة 37.5% كون لوائح والقوانين التنظيمية، فكلما كان المشرف جادا و صارما في تطبيق قوانين العمل أدى ذلك إلى إلتزام وإنضباط العامل أكثر و بالتالي تحسن الأداء الوظيفي للعمال إضافة إلى السرعة في إنجاز المهام، كما أن الرسمية و الصرامة من الأساليب الرقابية التي تزيد من إلتزام وإنضباط وإهتمام العامل بعمله أكثر و بالتالي زيادة درجة مستوى الأداء بالنسبة لكل من العامل و المؤسسة على حد سواء.

جدول رقم (20) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (20) هل لإحترامك لمواعيد الدخول والخروج واحترام مدة العمل راجع؟

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
70%	28	احترامك لفريق عملك
30%	12	لأن هناك رقابة
00	00	بسبب تنشئتك الإجتماعية
100%	40	المجموع

تبين الأرقام الإحصائية الواردة في الجدول رقم (20) والخاص بمدى إحترامك لمواعيد الدخول والخروج وإحترام مدة العمل حيث وبنسبة 70% أكدوا أن إحترامك لفريق عملك وهي نسبة كبيرة بنسبة 30% أكدوا على أن هناك رقابة.

وهذا ما يؤكد على أن العمال يواظبون على وظائفهم في مواعيدها المحددة وهذا يعكس دور الرقابة التي يمارسها المشرف على العمال، أنه يجب عليهم الالتزام بهذه المعايير لأن الالتزام بهذه المعايير يساعد العامل على تنظيم وقته و عمله و بالتالي إتمام العمل في مواعيده المحددة، إلى هنا يتضح لنا أن أداء المهام في المواظبة هو من الأساليب الرقابية التي تؤدي إلى التزام العامل بعمله و تنظيم وقته مما يؤدي إلى إنجاز المهام في الوقت المحدد.

1-5- المحور الخامس: يؤثر قانون العمل بدرجة كبيرة على الالتزام باللوائح التنظيمية

داخل المنظمة.

جدول رقم (21) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (21) هل تحتوي مؤسستكم

على قانون داخلي (نظام أخلاقي) ؟

النسبة %	التكرار	العينة
		الإحتمالات
100%	40	نعم
00	00	لا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) أن نسبة المبحوثين أجابوا بوجود قانون داخلي

للعمل بنسبة قدرت 100% و هذا راجع لعدم وجود مؤسسة بدون نظام داخلي يضبط

قوانين و سلوكات العاملين لتفادي المشاكل التنظيمية كما تطرقت اليها نظرية التفاعل مع

الحياة التي إعتمدت على الطريقة التي يعمل بها أفراد التنظيم مع من حولهم و التي يعرف

القائد بواسطتها و يكمن جوهرها في أسلوب النظر في الحياة و اسلوب التفكير.

و منه نستخلص أن المؤسسة الاستشفائية تحتوي على قانون داخلي للحد من النزاعات

و الصراعات بين العمال و كذا لتنظيم و تسيير العمل ، كما يدل على أن المؤسسة محل

الدراسة لها قانون داخلي تسيير به موظفيه.

جدول رقم (22) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (22) هل يساعد هذا القانون

على ؟

النسبة	التكرار	العينة
		الإحتمالات
62.5%	25	الحضور في الوقت
12.5%	05	عدم التغيب عن العمل
25%	10	تجنب ارتكاب الأخطاء
100	40	المجموع

تفيد البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (22) والخاص بمساعدة القانون الحضور بنسبة 62.5% أجابوا أن القانون يساعدهم على العمل في الوقت المحدد، في حين هناك بنسبة 25% أنه يجنبهم إرتكاب الاخطاء، وهذا ما تم تأكيده على أن العمال يواظبون على وظائفهم في مواعيدها المحددة وهذا يعكس دور الرقابة التي يمارسها المشرف على العمال والتي يفرضها قانون الداخلي للمؤسسة، أنه يجب عليهم الإلتزام بهذه المعايير لأن الإلتزام بهذه المعايير يساعد العامل على تنظيم وقته و عمله و بالتالي إتمام العمل في مواعيده المحددة، إلى هنا يتضح لنا أن أداء المهام في المواظبة هو من الأساليب الرقابية التي تؤدي إلى إلتزام العامل بعمله و تنظيم وقته مما يؤدي إلى إنجاز المهام في الوقت المحدد.

جدول رقم (23) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (23) يؤدي تطبيق لوائح

قانون العمل داخل مؤسستكم إلى؟

النسبة	التكرار	العينة
		الإحتمالات
%50	20	العمل كفريق واحد
%25	10	إحترام قرارات الرؤساء
%17.5	07	إتقان العمل
%7.5	03	إنجاز المهام المطلوبة
%100	40	المجموع

من خلال البيانات الإحصائية المبينة في الجدول رقم

(23) والمتعلقة بتطبيق اللوائح القانونية داخل المؤسسة تبين أن نسبة 50%

يؤكدون على أن اللوائح القانونية داخل المؤسسة تساعدهم على العمل كفريق واحد و ذلك

راجع إلى أن جميع اللوائح التنظيمية المتواجدة في المؤسسة تشجع على العمل كفريق واحد

خاصة و ان الاعمال داخل المؤسسة تجبر الأطباء على العمل ضمن فريق واحد عن طريق

التنسيق و التعاون بين مختلف المصالح الإدارية فمن خلال جولاتنا الاستطلاعية لاحظنا أن

طبيعة الكثير من القرارات و الاوامر المكتوبة تجبر العمال على ضرورة التعاون بين جميع

المصالح و خاصة مصلحة الوقاية و الطب الوقائي ، مصلحة النشاطات الصحية ، مصلحة

الإعلام و التوجيه و غيرها و إلى جانبهم فقد أقر عدد معتبر من الباحثين كذلك بأن تطبيق

هذه اللوائح التنظيمية راجع إلى إحترام قرارات الرؤساء و بالتالي السرعة في إنجاز المهام

المطلوبة . وهذا يشير إلى أنها من أسباب زيادة مستوى الأداء في العمل كما تؤدي إلى رفع معنويات العمال، فالموظف قد تكون لديه مشاكل عائلية أو صحية أو حتى مهنية هذه الأخيرة التي لها التأثير الكبير على نفسية العامل.

جدول رقم (24) يبين إستجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (24) بريك هل قانون

العمل المطبق في مؤسستكم يمارس ضغط على العمال ؟

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
22.5%	09	نعم
77.5%	31	لا
100%	40	المجموع

من خلال البيانات الإحصائية المبينة في الجدول رقم

24 والمتعلقة بمدى قيام قانون العمل المطبق في مؤسستكم بممارسة الضغط على

العمال تبين أن نسبة 77.50% ينفون عدم ممارسة الضغط فإن ذلك يشجعهم

ويحفزهم على الاهتمام بالعمل و الأداء بمستوى أكثر ويرفع معنوياتهم و يزيد

من فعاليتهم و يزداد بذلك نشاط المؤسسة و قوتها، تبين أن نسبة

22.50% ينفون تأكيد ممارسة الضغط عليهم وهذا يدل على أن هاته العينة لها مهام وظيفية

مكثفة.

جدول رقم (25) يبين استجابات أفراد العينة نحو السؤال رقم (25) هل أنت راضي عن اللوائح التنظيمية المرتبطة بالعمل داخل مؤسستكم ؟

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
87.5%	35	نعم
12.5%	05	لا
100%	40	المجموع

تؤكد البيانات الكمية الواردة في الجدول رقم (25) والمتعلقة بمدى رضى المبحوثين عن اللوائح التنظيمية المرتبطة بالعمل داخل المؤسسة أن 35 مبحوثا وهو ما يمثل نسبة 87.5 % من إجمالي العينة المختارة نجدهم يؤكدون على رضاهم باللوائح التنظيمية المرتبطة بالعمل و إلى جانبهم نجد 5 مبحوثين آخرين بنسبة 12.5% يقرون بعدم رضاهم عن هذه اللوائح التنظيمية .

بالتمعن في هذه المعطيات الإحصائية نجد أن أغلبية المبحوثين من أفراد العينة راضيين عن اللوائح التنظيمية المرتبطة بالعمل داخل المؤسسة و هذا ما يفسر أنهم ملتزمين بتطبيق مختلف القرارات و الأوامر التي يتلقونها من الإدارة العليا و التي غالبا ما تكون هذه اللوائح في شكل ملصقات منشورات قوانين داخلية ترتبط بالنظام الداخلي داخل المؤسسة و هذا يؤشر على مدى زيادة الإلتزام و الإنضباط في العمل . و لا شك أن هذا يزيد مستوى

التعاون وروح الفريق لتعزيز مستوى درجة الانتماء للمؤسسة وتحقيق الرضا عن العمل، خاصة ان المؤسسة تتبع نمط التسيير التشاركي الذي يسمح بإصدار القرارات و الأوامر التي تخلق نوع من الرضا لدى العمال .و أخيرا نجد نسبة من المبحوثين يقرون بعدم رضاهم عن هذه اللوائح كما هو موضح أعلاه و ذلك راجع كون هؤلاء يتسم عملهم بالتعقيد ووظيفتهم تمتاز بالدوام المكثف.

جدول رقم (26) يوضح علاقة مواقف فريق العمل تكون في صالحك بمتغير الجنس

السؤال	ت	%	الجنس	ت	%	
علاقة مواقف فريق العمل تكون في صالحك	نعم	38	95%	ذكر	15	37.5%
				انثى	23	57.5%
مجموع		40	100%	مجموع	40	100%

نستنتج من خلال النسب المدونة في الجدول رقم (26) أعلاه أن درجة الموافقة كانت بنسبة 95% وكانت اعلى نسبة للموافقة على السؤال للإناث بنسبة 57.5% حيث ان الاناث يشكلون ما نسبته 62.5% من عينة الدراسة ، وهذا يعني انه لا توجد فروق في إجابات المبحوثين حول علاقة مواقف فريق العمل تكون في صالحك تعزى لمتغير الجنس.

ومنه لا ترتبط ثقافة جماعية العمل في المؤسسة بمتغير الجنس ، فهيمنة الثقافة وتماسكها هي صفة أساسية في المنظمات المتفوقة الأداء و الإنجاز، ففعالية المنظمة تتطلب تحقيق التوافق و الملائمة بين ثقافة المنظمة و بيئتها وإستراتيجيتها

جدول رقم (27) يوضح علاقة توفر المؤسسة مجال لحرية المحاولة والخطأ لدى العاملين

بمتغير السن

السؤال	ت	%	السن	ت	%
توفر المؤسسة مجال لحرية المحاولة والخطأ لدى العاملين	25	%62.5	من 25 الى 30	02	%05
			من 31 الى 35	15	%37.5
			من 36 الى 40	08	20
			من 41 الى 45	00	00
			من 46 فما فوق	00	00
توفر المؤسسة مجال لحرية المحاولة والخطأ لدى العاملين	15	%37.5	من 25 الى 30	00	00
			من 31 الى 35	00	00
			من 36 الى 40	02	%05
			من 41 الى 45	07	%17.5
			من 46 فما فوق	06	15%
مجموع	40	100%	مجموع	40	%100

نستنتج من خلال النسب المدونة في الجدول رقم (27) أعلاه أن درجة الموافق كانت بنسبة 62.5% وكانت أعلى نسبة للموافقة على السؤال لفئة 31-35 بنسبة 37.5% حيث أن درجة المعارضة كانت بنسبة 37.5% وكانت أعلى نسبة للمعارضة على السؤال لفئة 41-45 بنسبة 17.5% ، وهذا يعني أنه توجد فروق في إجابات المبحوثين حول علاقة توفير المؤسسة مجال لحرية المحاولة والخطأ لدى العاملين تعزى لمتغير السن إذ أن المؤسسة تعطي الفرصة للشباب للتعلم من خلال الخطأ لكنها صارمة فيما يخص باقي الفئات أي أنه كلما زاد عمرك فإن المؤسسة تكون أشد صرامة معك في هامش الحرية.

جدول رقم (28) يوضح علاقة مفهوم الوقت بمتغير الحالة المدنية

السؤال	ت	%	ح. العائلية	ت	%	
ما هو مفهومك للوقت	هو شيء ثمين يجب استغلاله	22	55%	أعزب	03	7.5%
				متزوج	19	47.5%
				مطلق	00	00%
هو مجرد محدد يجب إحترامه وتنظيمه		18	45%	أعزب	10	25%
				متزوج	07	17.5%
				مطلق	01	2.5%
مجموع	40	100%	مجموع	40	100%	

نستنتج من خلال النسب المدونة في الجدول رقم (28) أعلاه أن الوقت شيء ثمين كانت بنسبة 55% وكانت اعلى نسبة للموافقة على السؤال لفئة المتزوجين بنسبة 47.5% حيث ان درجة العزاب إعتبروه مجرد محدد يجب احترامه وكانت بنسبة 25% ، وهذا يعني انه توجد فروق في إجابات المبحوثين حول علاقة مفهوم الوقت تعزى لمتغير الحالة العائلية اذ ان المتزوجين يرونه ثمين وهذا ما يجعل نظرتهم للوقت نظرة براغماتية أي استغلال الوقت وعدم استنزافه في أمور أخرى ، في حين يرى العزاب ان مجرد محدد يجب احترامه وتنظيمه، ومنه تختلف النظرة اذ ان المتزوجين يمتلكون نظرة مسؤولية والعزاب لهم نظرة عملية مهنية.

ثانيا : مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات.

2-1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الأولى: و التي مفادها: تؤثر ثقافة العمل الجماعي

بدرجة كبيرة على زيادة الإلتزام بمعايير جماعة العمل.

من خلال الجداول السابقة للبيانات المحور الثاني الذي يتعلق بالفرضية الجزئية الاولى

و التي كانت معظم الإجابات إيجابية بنسبة 98% من خلال الجدول رقم (05) يبين أنهم

يفضلون العمل في جماعة بنسبة 72.5%، و الجدول رقم (06) يبين أنهم يشعرون بالرضا

في العمل مع فريق بنسبة 50%، و الجدول رقم (07) تبين أنهم يفضلون اذا أتاحت لهم

فرصة إختيار فريق العمل فنسبة 62.5% يفضلون فريق جدي في العمل، و الجدول

رقم (08) تبين أن نسبة 67.5% يوفر لهم فريقهم الجو الملائم من التعاون، والجدول رقم

(09) تبين أن مواقف فريق العمل تكون دائما في صالحهم بنسبة 95%، و الجدول رقم

(10) تبين أن نسبة 100% أكدوا أنه يقدر زملائهم العمل الذي يقومون به، و الجدول

رقم (11) تبين أن نسبة 100% سوف يشاركون في حملة من أجل إنجاز عمل تطوعي ،

ووفق لهذه النسب و هذه النتائج نرى أن هناك تجانس و مقاربة و تأثير و تأثير بين العمال.

و بالإستناد إلى كل هذه المعطيات الكمية المرتبطة بهذه الفرضية، يتضح لنا بصورة

جلية أن الفرضية الإجرائية الأولى قد تتحقق إلى حد كبير بحيث اتضح لنا أن ثقافة العمل

الجماعي تؤثر بدرجة كبيرة على زيادة الإلتزام بمعايير الجماعة .

2-2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثانية: التي مفادها: تؤثر ثقافة الإبداع

بدرجة كبيرة في زيادة الشعور بروح المسؤولية في العمل.

من خلال تحليل البيانات المحور الثالث الذي يتعلق بالفرضية الثانية من خلال الجدول رقم (12) تبين لنا أن الأفكار و الإبداعات تحظى بالقبول من طرف المسؤولين بنسبة 65% و الجدول رقم (13) تبين لنا أن المؤسسة توفر المجال لحرية المحاولة والخطأ لدى العاملين بنسبة 62.5%، و الجدول رقم (14) تبين لنا أن المؤسسة توفر المناخ المناسب للإبداع والتفكير في طرق عمل جديدة بنسبة 72.5%، و الجدول رقم (15) تبين لنا أن المسؤولون يعتبر الأشخاص المتميزين و المتفوقين مصدر للتميز و تحقيق نجاح المؤسسة بنسبة 100%، و الجدول رقم (16) تبين لنا أن قبول أفكارهم و إبداعاتهم من طرف المؤسسة يحقق لهم الرضا عن العمل بنسبة 50%.

و بالإستناد إلى كل هذه المعطيات الكمية المرتبطة بهذه الفرضية يتضح لنا بصورة جلية أن الفرضية الإجرائية الثانية قد تحققت إلى حد كبير بحيث اتضح لنا أن ثقافة الإبداع تؤثر بدرجة كبيرة في زيادة الشعور بروح المسؤولية في العمل.

2-3- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثالثة: التي مفادها: يؤثر احترام الوقت بدرجة

كبيرة على زيادة الإنضباط في العمل.

من خلال تحليل البيانات المحور الرابع الذي يتعلق بالفرضية الثالثة من خلال الجدول رقم (17) تبين لنا أن مفهومهم للعمل هو شيء ثمين يجب إستغلاله بنسبة 55%، و الجدول

رقم (18) تبين لنا أنهم يرفضون التحدث مع زميل لها أثناء العمل بنسبة 72.5%، و الجدول رقم (19) تبين أنهم يحترمون مواقيت الدخول و الخروج لأنها تحب الإنضباط بنسبة 62.5%، و الجدول رقم (20) تبين أنهم يحترمون مواقيت الدخول و الخروج و يحترمون مدة العمل و هذا راجع إلى احترام فريق عملها بنسبة 70%.

و بالإستناد إلى كل هذه المعطيات الكمية المرتبطة بهذه الفرضية يتضح لنا بصورة جلية أن الفرضية الإجرائية الثالثة قد تحققت إلى حد كبير بحيث اتضح لنا أن احترام الوقت يؤثر بدرجة كبيرة على زيادة الإنضباط في العمل.

2-4- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الرابعة: التي مفادها: يؤثر قانون العمل بدرجة كبيرة على زيادة الإلتزام باللوائح التنظيمية داخل المنظمة.

من خلال تحليل البيانات المحور الخامس الذي يتعلق بالفرضية الرابعة، من خلال الجدول (21) تبين لنا أن مؤسستهم تحتوي على قانون داخلي أي نظام أخلاقي بنسبة 100%، و الجدول رقم (22) تبين أن هذا القانون يساعدهم على الحضور في الوقت بنسبة 62.5%، و الجدول رقم (23) تبين أن تطبيق لوائح القانون داخل مؤسستهم يساعدهم على العمل كفريق واحد بنسبة 50%، و الجدول رقم (24) تبين أن قانون العمل المطبق في مؤسستهم لا يمارس ضغط على العمال بنسبة 77.5%، و الجدول رقم (25) تبين أنهم راضيين على اللوائح التنظيمية المرتبطة بالعمل داخل مؤسستهم بنسبة 87.5%.

و بالإستناد إلى كل هذه المعطيات الكمية المرتبطة بهذه الفرضية يتضح لنا بصورة جلية أن الفرضية الإجرائية الرابعة قد تحققت إلى حد كبير بحيث اتضح لنا يؤثر قانون العمل بدرجة كبيرة على زيادة الإلتزام باللوائح التنظيمية داخل المنظمة.

ثالثا : مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.

لقد تناولنا في الجانب النظري من الدراسات الراهنة بعض الدراسات السابقة التي إختصت بموضوع الثقافة التنظيمية و علاقتها بأخلاقيات المهنة . سوف نحاول في هذه الدراسة من خلال النتائج الميدانية ان نناقش نتائج دراستنا الراهنة في ضوء الدراسات السابقة حيث توصلت الدراسة ان الثقافة التنظيمية تؤثر على أخلاقيات المهنة و هذا ما يتفق مع النتائج التي توصل إليها أسعد احمد محمد عكاشة حيث توصل أن هناك أثر إيجابي للثقافة التنظيمية على مستوى الأداء، و يمكن رد هذا التشابه في النتائج كذلك المنهج الوصفي و أدوات البحث، إعتد على السجلات و الوثائق لجمع البيانات.

أما فيما يخص النتائج التي توصلت إليها عيساوي وهيبة في درستها لأثر الثقافة التنظيمية على الرضى الوظيفي و هذا ما يتفق مع نتائج دراستنا الراهنة من ناحية المنهج و أدوات جمع البيانات و تطابق في النتائج ،حيث توصلت انه توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية و الرضى الوظيفي للأفراد.

و في دراسة توصل إليها منير ابراهيم طالب في دراسة علاقة الثقافة التنظيمية بالولاء التنظيمي للعاملين في الجامعة الفلسطينية و هذا لا يتفق مع نتائج التي توصل اليها مع دراستنا انه تتوفر الثقافة التنظيمية لدى العاملين الإداريين و الأكاديميين بالوظيفة الإدارية بالجامعة بقطاع غزة الى نسبة 71.44 %، و أشارت النتائج الى ان الإداريين و الأكاديميين بالوظيفة الإدارية في الجامعة لديهم ولاء تنظيمي بنسبة 76.70 % يمكن ربط التشابه دراستنا من خلال الأدوات المنهجية المستخدمة كالمنهج الوصفي، و استخدام الإستمارة والملاحظة. أما بخصوص الدراسات المحلية فنجد دراسة كمال بعنوان : المسألة الثقافية و علاقتها بالمشكلات التنظيمية في المؤسسة الجزائرية (قارورة الغاز) حيث توصل الى نتائج لا تتفق مع نتائج دراستنا فجاءت نتائجه كالتالي تعد القيم الثقافية لدى العامل السبب الرئيسي في المشكلات التنظيمية فهي فرضية محققة و صادقة و يمكن تعميمها على المؤسسات الجزائرية لكن يؤخذ إحتياطات المنهجية اللازمة في هذه الحالة .استخدم الأدوات المنهجية لا تتفق مع أدوات المنهجية التي تناسب دراستنا حيث إستخدم الملاحظات المقابلة الموجهة المقابلة الحرة و الوثائق و السجلات .

أما بخصوص الدراسات الخاصة بأخلاقيات المهنة حيث نجد دراسة قام بها القطاونة بعنوان مبادئ الأخلاق و موظفي الضريبة فتوصل إلى نتائج تتفق مع دراستنا الى وجود مبادئ اخلاقية يلتزم بها الموظفين في دائرة الضرائب اثناء عملهم .

و في دراسة قامت بها بو دراع أمينة بعنوان دور إخلاقيات الاعمال في تحسين أداء العاملين.

حيث توصلت الى نتائج تتفق مع دراستنا الى وجود علاقة إيجابية بين الإلتزام بأخلاقيات الاعمال و أداء العاملين في البنوك التجارية الجزائرية و هناك إلتزام ملحوظ للعاملين في البنوك التجارية بأخلاقيات الأعمال.

رابعاً: نتائج الدراسة العامة.

و بناء على ما افرزته النتائج و المعطيات الكمية المرتبطة بالفرضيات الجزئية، علاوة على التحليل السوسولوجية التي قمنا بها والمرتبطة بالجدول الإحصائية ، يمكننا التوصل الى تحقق الفرضية العامة للدارسة و التي مفادها تأثير الثقافة التنظيمية بدرجة كبيرة في زيادة الإلتزام بأخلاقيات المهنة ، و تبقى هذه النتيجة جزئية ، و ليس مطلقة في خصم تعدد متغيرات و أبعاد متغيري الدراسة، الثقافة التنظيمية و أخلاقيات المهنة.

خامساً : التوصيات و الإقتراحات

بناء على النتائج السابقة التي الت اليها الدراسة يمكن تقديم بعض التوصيات و الإقتراحات و هي كالاتي :

_ ضرورة العمل على زيادة الوعي و معرفة العاملين بالثقافة التنظيمية السائدة بمؤسسة الإستشفائية قرميط الناصر سوقر ولاية تيارت.

_ ضرورة تشجيع الإدارة على أية أفكار جديدة من قبل عمال المؤسسة .

_ ضرورة الإهتمام بتوفير أبعاد الثقافة التنظيمية و خاصة ذات المستوى المنخفض كالقيم، الطقوس، الإفتراضات، المعايير.

_ تشجيع العاملين على العمل ضمن فرق عمل تسودها المخاطرة و المجازفة.

_ ضرورة إدراك المؤسسة مدى اهمية بيئة عمل مناسبة و الإهتمام بتنمية القيم بين العاملين لما في ذلك من إنعكاسات ايجابية في قدرتهم على تحقيق الإبداع .

_ ضرورة العمل على تشجيع حالة التنافس العلمي و تكريم المبدعين.

_ توصية الباحثين الى اجراء دراسات مستقبلية تتعلق بالثقافة التنظيمية و علاقتها بمتغيرات أخرى لم تتناولها الدراسة الحالية.

سادسا: القضايا التي أثارها الدراسة.

من خلال هذه المذكرة حاولنا الإلمام بأهم الأبعاد المتعلقة بموضوع الدراسة أن البحث في موضوع الثقافة التنظيمية و أخلاقيات المهنة تبقى من المواضيع الواسعة و المتشعبة و يصعب حصرها، لذا نقتراح بعض القضايا التي أثارها الدراسة و لعل أهمها :

• إلى أي مدى يمكن لأبعاد الثقافة التنظيمية أن تتقاطع مع أبعاد أخلاقيات المهنة في

ظل تداخل و تقاطع الكثير من المتغيرات التنظيمية ؟

• إلى أي مدى يمكن إحداث ترابطات عكسية بين المتغيرين الثقافة التنظيمية

و أخلاقيات المهنة؟

- الى أي مدى تستطيع المؤسسة الجزائرية المعاصرة الإلتزام بأخلاقيات المهنة في ظل تنامي الكثير من المشكلات و العراقيل التنظيمية السائدة ؟
- هل مؤشرات و أبعاد الثقافة التنظيمية التي قمنا بإعتمادها في دراستنا الراهنة مؤشر فعلي لتعزيز الإلتزام بأخلاقيات المهنة أم أن هناك مؤشرات و أبعاد أخرى تكون أكثر دقة و فاعلية؟.

الخاتمة

بعد تناولنا لهذه الدراسة حول الثقافة التنظيمية و علاقتها بأخلاقيات المهنة إعتدنا على مخطط منهجي بدءا بالإطار التصوري و النظري للدراسة و الذي مكننا من رسم حدود الموضوع في أبعاده النظرية و التطبيقية و بعد التفحص و الدراسة حول الجانب النظري المتعلق بالثقافة التنظيمية و علاقتها بأخلاقيات المهنة إضافة الى المداخل النظرية ذات الصلة بالموضوع إنطلقنا في معالجة الجانب الميداني للدراسة و ذلك بالإستناد الى ما تم طرحه في الجانب النظري و خاصة صياغة التساؤلات و الفروض و من أجل الربط بين الجانب النظري و الميداني ،قمنا بالفصل المرتبط بالإجراءات المنهجية للدراسة حيث إعتدنا على جملة من الإجراءات المنهجية بدءا بتحديد مجال الدراسة ،المنهج المستخدم و العينة المختارة ، معتمدين على مجموعة من التقنيات الميدانية لجمع المعطيات و خاصة تقنية الإستمارة و بعد هذه الإجراءات قمنا بتبويب البيانات الميدانية و تكميمها وإخضاعها إلى التحليل الكمي و السوسولوجي و توصلنا بعدها الى عدة نتائج كما أوضحتها مختلف الجداول الإحصائية المشار إليها سابقا و لعل أهم هذه النتائج :

- أن ثقافة العمل الجماعي تؤثر بدرجة كبيرة في زيادة الالتزام بمعايير جماعة العمل .
- وتؤثر ثقافة الإبداع بدرجة كبيرة في زيادة الشعور بروح المسؤولية في العمل،
- يؤثر إحترام الوقت بدرجة كبيرة على زيادة الانضباط في العمل،
- يؤثر قانون العمل بدرجة كبيرة على الالتزام باللوائح التنظيمية داخل المؤسسة.

و من خلال دراستنا لهذا الموضوع لا ندعي أننا أحطنا بجميع الجوانب لكن حاولنا القيام بدراسة ميدانية في حدود الإمكانيات المادية و الزمنية و العلمية المتاحة و عليه تبقى نتائج بحثنا نسبية و تحتاج إلى دراسات معمقة أكثر و بأبعاد و أطر نظرية مختلفة .

قائمة المصادر

و المراجع

اولاً: الكتب

- (1) أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم: ابن منظور لسان العرب، دار صادر ، بيروت، ج9، 1414هجرى.
- (2) إحسان دهش جلاب وآخرون: فرق العمل مدخل مفاهيمي متكامل، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2013 .
- (3) أحمد عياد: مدخل لمنهجية البحث العلمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2006 .
- (4) بدوي إسماعيل: القانون الاداري ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر، دون ط، 1997.
- (5) بلال خلف السكارنة: اخلاقيات العمل ، دار المسيرة و التوزيع و الطباعة الأردن، عمان، ط 1، 2009
- (6) جواد القاسمي: نظرية الثقافة، بيروت، ط 1، 2008
- (7) جيرالد جرينبرج و روبرت بارون: إدارة السلول في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد الرفاعي، إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر و التوزيع، السعودية، ط7، 1425هـ/2004م.
- (8) دراز محمد عبد الله: دستور أخلاق في القرآن ،دار المعرفة الجامعية ،الاسكندرية ،مصر، ط 1، 1973.

- (9) دنيس كوش: مفهوم الثقافة في العلوم الاجتماعية، ترجمة، منير السعيداني، المنظمة العربية للترجمة الحمراء ، بيروت، ط1 ، 2007.
- (10) رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، ط2، 2006.
- (11) سعيد مقدم: الوظيفة العمومية بين التطور و التحول من منظور تفسير الموارد البشرية و أخلاقية المهنة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.
- (12) شوقي ناجي جواد: السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ، دار الحامد للنشر ، الاردن ، ط1، 2010.
- (13) الطماوي سليمان محمد : القضاء الاداري، دار الفكر العربي القاهرة ،مصر، ط1 ، 1967.
- (14) عمار الطيب كشروود: معجم مصطلحات علم النفس و التنظيم و الادارة ، منشورات جامعة قاريونس ، بن غازي ،ليبيا ، 1994.
- (15) كمال الدين عيد: الثقافة الرهان الحضاري، دار الوفاء دننا للطباعة و النشر ، الإسكندرية ، ط1، 2007.
- (16) ماجد عبد المهدي مساعدة : إدارة المنظمات منظور كلي ، دار المسيرة ، الأردن ، 2013.

17) محمد أحمد سليمان ،سوسن عبد الفتاح وهب: الرضا و الولاء الوظيفي ،قيم أخلاقيات

الأعمال ، زمزر ناشرون و موزعون ، عمان،الأردن، ط1، 2011.

18) محمد عبيدات و اخرون: منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات، دار

وائل للطباعة و النشر ، عمان، ط2 ، 1999.

19) محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر

والتوزيع، الأردن، 2002.

20)مقدم سعيد: اخلاقيات الوظيفة العمومية ، دراية نظرية تطبيقية، دار الامة للطباعة و

الترجمة و النشر ، الجزائر، ط1 1997.

21)منسي محمود عبد الحكيم: منهاج البحث العلمي ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية

،2000.

22)ناصر جردات، احمد عريقات، أحمد المعاني : إدارة التغيير و التطوير ، اثناء للنشر

و التوزيع ، الاردن ،2013.

23)نجم عبود نجم: اخلاقيات الادارة في عالم متغير ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ،

القاهرة ، مصر ، 2005.

24)نداء محمد النصوص: السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع،

عمان، الأردن، ط1، 2008.

25)وجيه محجوب: البحث العلمي و مناهجه، دار المناهج للنشر و التوزيع ،عمان ،الأردن.

26) يوسف السعداوي: اساسيات في ادارة المؤسسات، دار همومه للطباعة و النشر و

التوزيع ،الجزائر، ط1، 2014.

ثانيا : المذكرات

1) ابتهال شكري بشير: أثر بعض عناصر الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات

في مستشفى ناصر، رسالة ماجستير، تخصص إدارة كلية التجارة، الجامعة الإسلامية،

غزة، 2007.

2) اسامة محمد خليل الزيناتي: دور اخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في

المستشفيات الحكومية الفلسطينية ، رسالة ماجستير في برنامج القيادة و الإدارة ،جامعة

الاقصى، 2004.

3) أسعد أحمد محمد عكاشة: اثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي (دراسة

تطبيقية على شركة الاتصالات في فلسطين) . رسالة ماجستير ، تخصص إدارة الاعمال

الجامعة الإسلامية غزة ، 2008.

4) الاقتصاد الوطني المحافظات الجنوبية، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة

للدراستات العليا، جامعة الأقصى، 2014 غزة.

5) إلياس سالم: تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية (دراسة حالة الشركة

الجزائرية للألمنيوم بالمسيلة)، رسالة ماجستير، تخصص علوم تجارية، جامعة محمد

بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2006.

6) امينة صديقي: تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية (دراسة حالة لعينة من

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية ورقلة)، رسالة ماستر أكاديمي، تخصص

تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة- الجزائر ،

2012 2013.

7) إيهاب فاروق مصباح العاجز: دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية

(دراسة تطبيقية على وزارة التربية و التعليم العالي محافظات غزة) ، رسالة ماجستير

، تخصص إدارة الاعمال ، الجامعة الإسلامية غزة ، 2011.

8) حمد بن فرحان الشلوي: الثقافة التنظيمية و علاقتها بالانتماء التنظيمي (دراسة ميدانية

على مستوى كلية الملك خالد العسكرية المدنيين و العسكريين)، رسالة ماجستير ، قسم

العلوم الادارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، المملكة العربية السعودية ، 2004-

2005.

9) خضرة خرفي: أثر اخلاقيات الاعمال في تفعيل نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة

الاقتصادية ، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي علوم مالية و محاسبة و

دراسات محاسبية و جبائية معمقة ، جامعة ورقلة ، 2015-2016.

10) دنيا بوديب: الثقافة التنظيمية كمدخل لإحداث التغيير التنظيمي (دراسة حالة شركة

بيبيسي الجزائر)، رسالة ماجستير ، تخصص تسيير الموارد البشرية ، جامعة الجزائر 3

، 2013-2014.

- (11) رياض عيشوش: مساهمة الثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق إدارة المعرفة (دراسة حالة بعض وكالات البنوك العمومية بالمسيلة)، تخصص اقتصاد و ادارة المعرفة و المعارف ، جامعة محمد خضر ، بسكرة ، الجزائر ، 2010-2011.
- (12) سمر عباس: الثقافة التنظيمية و علاقتها باستراتيجيات التغيير بالجامعة الجزائرية بين النظام القديم و نظام LMD(دراسة ميدانية بجامعة برج باجي مختار عنابة كنموذج)، رسالة ماجستير ، قسم علم النفس ، جامعة باجي مختار ، عنابة ، الجزائر ، 2007-2008.
- (13) شياوي محمود: أخلاقيات العمل و أثرها على السلوك لدى العامل بالجزائري ، مذكرة شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم ، جامعة ادرار ، 2004-2003.
- (14) ليث سعد لله حسين، ريم سعد الجميل، رأس المال الفكري وتأثيره على أنواع فرق العمل (دراسة لآراء عينة من أساتذة).
- (15) محمد بن حسن الليثي: الثقافة التنظيمية لمدير المدرسة و دورها في الابداع الإداري من وجهة نظر مديري التعليم الابتدائي بالعاصمة المقدسة، رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية و التخطيط، جامعة ام القرى المملكة العربية السعودية، 2008.
- (16) محمد غالب العوفي: الثقافة التنظيمية و علاقتها بالالتزام الوظيفي (دراسة ميدانية على هيئة الرقابة و التحقيق بمنطقة الرياض)، رسالة ماجستير ، قسم العلوم الادارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، السعودية ، 2005.

17) مشنان بركة: دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات

التعليم العالي (دراسة حالة)، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم

التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2016.

18) منال طه بركات: واقع تطبيق ابعاد إدارة الجودة الشاملة من خلال الثقافة التنظيمية

السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير ، تخصص إدارة الاعمال ،

الجامعة الاسلامية غزة ، 2007.

19) منصور بن ماجد بن سعود بن عبد العزيز آل سعود: الثقافة التنظيمية وعلاقتها

بالسلوك القيادي في الإدارة المحلية بالمملكة العربية السعودية (دراسة تطبيقية على

العاملين في إمارتي منطقة الرياض ومنطقة مكة المكرمة) ، رسالة ماجستير، قسم

العلوم الإدارية ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2004.

20) نور الدين بوراس: دور القيادة الادارية في تنمية الثقافة التنظيمية لدى العاملين

(دراسة ميدانية بالمركب المنجمي للفوسفات جبل العنق بيئر العائر تبسة) ، رسالة

ماجستير ، تخصص تنظيم و عمل، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، 2014.

ثالثا : المجالات

1) بشير معمرى: بحوث و دراسات متخصصة في علم الاجتماع ، مجلة ، ج2، جامعة

باتنة ، 2007.

(2) زين الدين بروش، لحسن هدار: دور الثقافة التنظيمية في إدارة التغيير في المؤسسة

الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لأجهزة القياس و المراقبة

ENAMC بالعلمة،مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية)، العدد الأول ، جامعة فرحات

عباس سطيف ، جوان 2014

(3) محمود حسن جمعة، حيدر شاكر نوري: تأثير القيادة الإدارية الناجحة في تحقيق

الإبداع الإداري (دراسة تطبيقية لآراء القيادات العليا في جامعة ديالى)، مجلة الإدارة

والاقتصاد، العدد التسعون ، جامعة ديالى، 2011 .

(4) نجم العزاوي، طلال نصير: أثر الإبداع الإداري على تحسين مستوى أداء إدارة

الموارد البشرية في البنوك الخارجية الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية،

العدد الثالث والثلاثون، الأردن، 2012

(5) المراكز البحثية والمكاتب الاستشارية وعدد من كليات جامعة الموصل تنمية الرافدين،

كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 31.العدد 93 ، جامعة الموصل، 2009

(6) مروان محمد النسور: دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع

المصرفي الأردني، مجلة الجامعة 192 الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد

العشرون، العدد الثاني، جامعة البقاء التطبيقية، 2012.

(7) خميس ناصر: تأثير الثقافة التنظيمية في تبين نظام الادارة البيئية (دراسة تطبيقية

في الشركة العامة لصناعة الزجاج و السيراميك) ، مجلة جامعة الانبار للعلوم

الاقتصادية و الادارية ،كلية الادارة و الاقتصاد،المجلد4،العدد8،2012.

(8) عبد الجليل حسناوي: اخلاقيات المهنة في ضوء الاعلام الجزائري (دراسة وصفية و

تحليلية لعينة من قوانين الاعلام) ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ،

العدد27،ديسمبر 2016.

(9) عثمان عبد الرحمن: مسؤولية الادارية في اطار القيم و الموظف العام دوريات الادارة

العامة ،معهد الادارة العامة .الرياض عدد43، 1984،

(10) عمر عزاوي، محمد عجيلة: مؤسسات المعرفة و ثقافة المؤسسات الاقتصادية رؤية

مستقبلية ، مجلة الباحث ، العدد الرابع ، جامعة الجزائر ، 2006.

رابعا: الملتقيات

(1) حسن يرقى، محمد السعيد جوال: المدير و ضرورة التغيير نحو تحقيق الادارة الفعالة

للوقت ،مداخلة مقدمة الى الملتقى الدولي حول : الابداع و التغيير التنظيمي في المنظمات

الحديثة ،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة سعد دحلب ،البليدة، يومي 12و13

ماي 2010

قائمة المصادر و المراجع

2) خالد دريس: التفكير الإبداعي للإدارة لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة، الملتقى الدولي

الرابع حول: المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع

المحروقات في الدول العربية، جامعة باجي مختار عنابة، يومي نوفمبر 2010

خامسا: المواقع

1) <http://hrdiscussion.com> 18.02.2022

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت -
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



إستمارة البحث

في إطار إنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر علم الاجتماع التنظيم والعمل

بعنوان:

الثقافة التنظيمية وعلاقتها بأخلاقية المهنة
_دراسة ميدانية بمستشفى قرميط السوقر _تيارت_

تحت إشراف :

د. خريش زهير

إعداد:

- مستور تونس
- ولدعمر بشرى

نقدم لكم هذه الاستمارة التي صممت خصيصا للحصول على بعض البيانات الضرورية لإتمام الدراسة. نرجو منكم التكرم بالإطلاع على محاور الإستمارة وقراءة كل عبارة فيها بدقة، ووضع علامة (X) في المكان المناسب بما يعبر عن رأيك، علما أن جميع الإجابات ستكون محل العناية والاهتمام والسرية التامة ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي

السنة الجامعية: 2022/2021

1. البيانات الشخصية:

- 1-الجنس: أنثى ذكر
- 2-السن : 30-25 35-31 40-36-
- 41- 45 46-اكبر
- 3-الحالة المدنية: أعزب/عزبا متزوج(ة) مطلق(ة)
- أرمل(ة)
- 4-سنوات الخبرة: 5 سنوات 6-10 سنوات
- 10-15 سنة اكثر من 15 سنة

المحور الثاني: تؤثر ثقافة العمل الجماعي بدرجة كبيرة في زيادة الإلتزام بمعايير جماعة العمل .

5- هل تفضل العمل في جماعة داخل المؤسسة؟ نعم لا

6- ما هو شعورك عند العمل مع فريق ؟

- الشعور بالرضا
- الشعور بالانتماء
- الشعور بالنشاط

7- إذا اتاحت لك فرصة إختيار فريق تعمل معه فماذا تختار؟

- فريق يكون جدي في عمله
- فريق يكون من نفس الأصل الجغرافي
- فريق ساعدك في حالة وقوعك في مشكلة
- لا يهمني الكل، المهم أن أعمل
- أخرى

حدد

8- هل فريق العمل يوفر لك الجو الملائم من ؟

• التعاون

• عدم التعاون

9- هل مواقف فريق العمل تكون في صالحك؟ دائما أحيانا ابدا

10- هل يقدر زملائك العمل الذي تقوم به ؟ نعم لا لا أدري

11- في حال تنظيم حملة من اجل إنجاز عمل تطوعي جماعيا لصالح المؤسسة هل

نعم

لا

ستشارك؟

المحور الثالث: تؤثر ثقافة الإبداع بدرجة كبيرة في زيادة الشعور بروح المسؤولية في العمل .

12- هل الأفكار المبتكرة والإبداعات تحظى بالقبول من طرف المسؤولين؟

أحيانا

لا

نعم

13- هل توفر المؤسسة مجالاً لحرية المحاولة والخطأ لدى العاملين؟

لا

نعم

14- هل المؤسسة توفر المناخ الملائم للإبداع والإبتكار والتفكير في طرق عمل

لا

نعم

جديدة؟

15- ماذا يعتبر مسؤولوا المؤسسة الأشخاص المتميزين والمتفوقين ؟

- مصدر للتميز وتحقيق نجاح المؤسسة

- أفراد يهددون مناصبهم ويشكلون خطراً عليهم

- لا يولون أي إهتمام ولا يرون منهم مصدر تهديد
- عامل يمكن إستبداله
- اخرى

حدد

16- إذا حضيت بقبول أفكارك وإبداعاتك من طرف المؤسسة فهل هذا يحقق لهم؟

- الرضا عن العمل
- الولاء للمؤسسة
- الثقة بالمؤسسة

المحور الرابع: يؤثر إحترام الوقت بدرجة كبيرة على زيادة الإنضباط في العمل .

17- ما هو مفهومك للوقت؟

- هو شيء ثمين يجب إستغلاله
- هو مجرد محدد يجب إحترامه وتنظيمه
- هو مورد يمكن أن يستغل في نشاطات عديدة
- شيء آخر

18- أثناء عملك أراد زميل لك التحدث إليك ؟

- تترك العمل وتقبل التحدث إليه
- ترفض لأنك في وقت العمل
- لا مانع إذا كان هذا لا يأخذ وقت طويلا
- ترفض لأن هناك رقابة عليكم

19- هل تحترم مواقيت الدخول والخروج نعم لا

في حالة الإجابة بنعم هل هذا راجع إلى :

- لأنك تحب الانضباط

- لأن اللوائح والقوانين التنظيمية تنص على ذلك

20- هل لإحترامك لمواعيد الدخول والخروج واحترام مدة العمل راجع إلى :

- إحترامك لفريق عملك

- لأن هناك رقابة

- بسبب تنشئتك الاجتماعية

المحور الخامس: يؤثر قانون العمل بدرجة كبيرة على زيادة الإلتزام باللوائح التنظيمية داخل المؤسسة .

21- هل تحتوي مؤسستكم على قانون داخلي (نظام أخلاقي)

نعم لا

22- هل يساعد هذا القانون على:

- الحضور في الوقت

- عدم التغيب عن العمل

- تجنب إرتكاب الأخطاء

23- هل يؤدي تطبيق لوائح قانون العمل داخل مؤسستكم إلى:

- العمل كفريق واحد

- إحترام قرارات الرؤساء

- إتقان العمل

- إنجاز المهام المطلوبة

24- برأيك هل قانون العمل المطبق في مؤسستكم يمارس ضغط على العمال؟

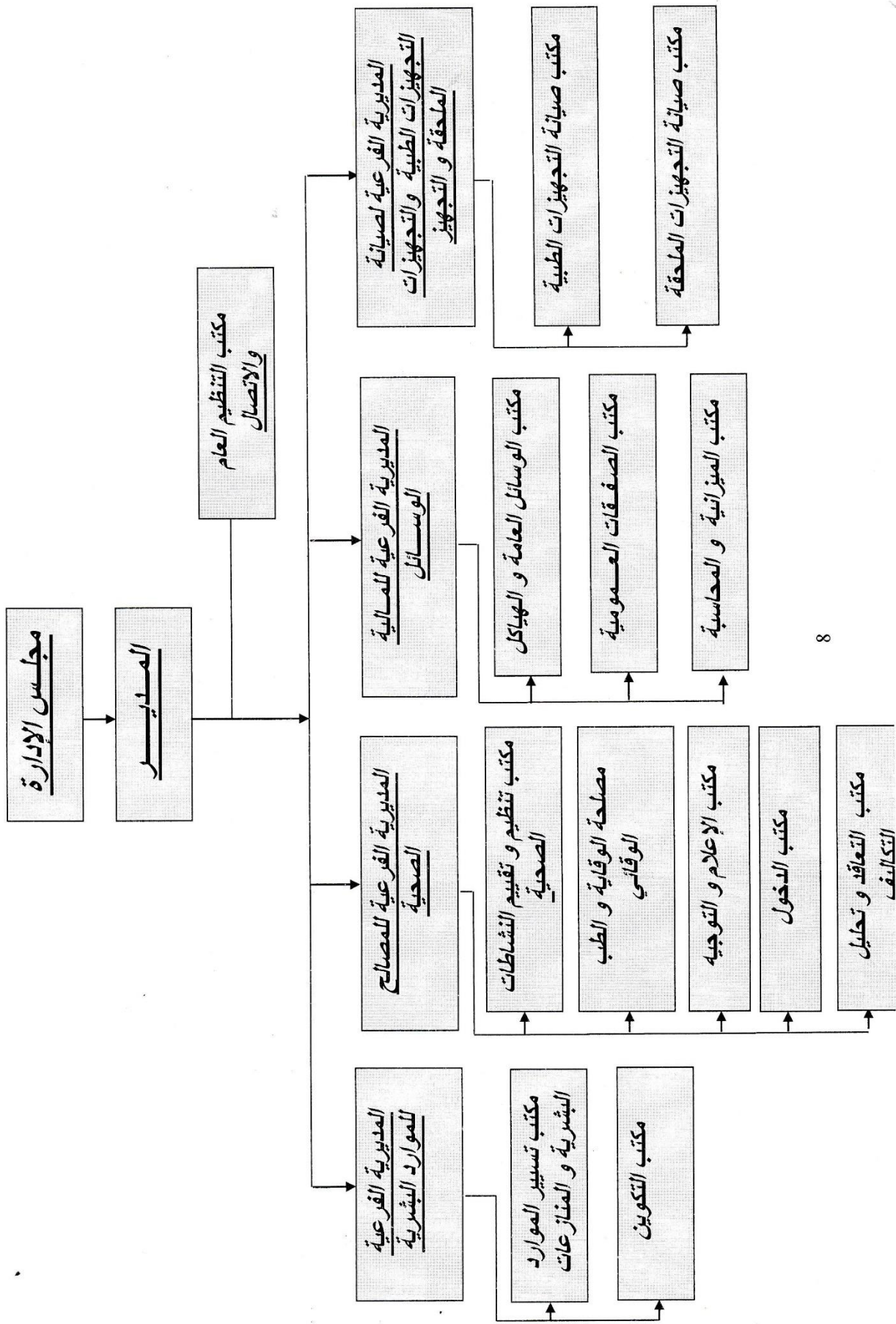
نعم لا

25- هل أنت راضي عن اللوائح التنظيمية المرتبطة بالعمل داخل مؤسستكم؟

نعم لا

في كلتا الحالتين لماذا؟

الهيكل التنظيمي لمديرية المؤسسة العمومية الإستشفائية





جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) وليد عصر بشري

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 207484149 والصادرة بتاريخ: 16/02/2022

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: العلوم الاجتماعية

و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنوانها:

المشاقفة الشفوية وعلاقتها بالخدمات الاجتماعية

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة
الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2022/02/16

إمضاء المعني



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) هيسوار تونسي

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 3.811.62 والصادرة بتاريخ: 11.03.2019

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: العلوم الاجتماعية

و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنوانها:

التحليل المنطقي وعلاقتها بالحدس المنطقي

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة
الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2022/09/11

إمضاء المعني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعب
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية

الى السيد مدير المؤسسة... هزوات بشير...

الموضوع : طلب الترخيص بإجراء دراسة ميدانية

تحية طيبة وبعد
في اطار تثمين وترقية البحث العلمي لطلبة قسم العلوم الاجتماعية يشرفني

أن التمس من سيادتكم الترخيص لل طالب (ة) السيد(ة) وليلة هزوات بشير... مسعود بوش...

تخصص علم الاجتماع... عمل... وتدريب... لإجراء دراسة ميدانية لمدة... أسبوع...

إبتداء من 2022/04/24 لمدة أسبوع



الاستاذ الدكتور: تاج محمد
عميد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
جامعة ابن خلدون تيارت



ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الراهنة إلى محاولة معالجة موضوع الثقافة التنظيمية و علاقتها بأخلاقيات المهنة و الذي يعتبر من أهم المواضيع التي تحظى باهتمام كبير من الباحثين و المختصين في العلوم الاجتماعية و بالأخص علم اجتماع التنظيم و العمل، و قد قسمنا دراستنا الى جانبين نظري و ميداني .

جانب نظري: حاولنا من خلاله توضيح الإطار النظري و التصوري للدراسة و الذي يتضمن كل من الإشكالية، الفرضيات، أهداف الدراسة، أهمية و مبررات اختيار الموضوع بالإضافة الى مفاهيم الدراسة و عرض الدراسات السابقة، كما وضحنا مختلف المداخل النظرية المفسرة للموضوع .

جانب ميداني: من خلاله قمنا باتباع إستراتيجية منهجية متكاملة التي شخّصت لنا الواقع الفعلي لمتغيرات الدراسة و قربتنا أكثر من فهم المؤسسة الإستشفائية قريميط الناصر بالسوقر ولاية تيارت كنموذج، حيث تشمل هذه الإستراتيجية المنهجية على أهم الإجراءات المنهجية، اعتمدنا على المنهج الوصفي باختيار عينة عشوائية شملت 56مبحوثا متمثلة في أطباء و بنسبة 10% من مجتمع الدراسة المكون من 560 مفردة، كما اعتمدنا على تقنية الإستمارة كأداة أساسية في جمع البيانات و استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية

علاوة على تحليل و تفسير البيانات الميدانية و مناقشتها في ضوء الفرضيات، الدراسات السابقة، و في الأخير نتائج الدراسة العامة، التوصيات، و القضايا التي أثارها الدراسة .

Abstract:

The current study aimed to try to address the issue of organizational culture and its relationship to professional ethics, which is one of the most important topics of great interest from researchers and specialists in social sciences, especially the sociology of organization and work, and we divided our study into theoretical and field sides.

Theoretical aspect: We tried through it to clarify the theoretical and conceptual framework of the study, which includes the problematic, hypotheses, objectives of the study, the importance and justifications for choosing the topic in addition to the concepts of the study and the presentation of previous studies, as we explained the various theoretical approaches that explain the subject.

Field side: Through it, we followed an integrated methodological strategy that diagnosed us with the actual reality of the study variables and brought us closer to understanding the hospital institution Qarmit Al-Nasser in Al-Sugar, Tiaret state as a model, as this methodological strategy includes the most important methodological procedures. Represented by doctors and 10% of the study population consisting of 560 individuals, we also relied on the questionnaire technique as a basic tool in data collection and we used the statistical package program in the social sciences

In addition to analyzing and interpreting field data and discussing it in the light of the hypotheses, previous studies, and finally the results of the general study, recommendations, and issues raised by the study.