جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

الموضوع:

دور أخلاقيات العمل في تحسين جودة الخدمات العمومية

-دراسة حالة ببلدية المدية لسنة 2023-

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال

من إعداد الطلبة:

- ✓ زين الإسلام علوان
- ✓ مروى رويجالي

تحت اشراف الاستاذ:

د.عبد العزيز بوخرص

أعضاء لجنة المناقشة

غزازي عماد	الأستاذ الدكتور	جامعة المدية	رئيسا
عبد العزيز بوخرص	أستاذ محاضر -ب-	جامعة المدية	مشرفا و مقررا
محمد بولصنام	الأستاذ الدكتور	جامعة المدية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022-2023


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

الشكر كله لله عز وجل على هذا الفضل العظيم و النعمة الكبرى، و الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل.

كما نتقدم بجميل الشكر وخالص العرفان الى أستاذنا الفاضل:"عبد العزيز بوخرص".

و الذي أشرف على هذا العمل منذ بدايته ، ومن علينا برأيه السديد و لم يبخل علينا بنصائحه وإرشاداته وسهل علينا الصعوبات بتوجيهاته و دفعنا إلى كتابة المذكرة بكل ثقة و يقين.

و نقدم خالص الشكر و العرفان لأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم تقييم و تصويب هذا العمل.

كما نقدم خالص الشكر للأساتذة المحكمين للإستبيان على كل مبذلوه من جهد ، و نشكر موظفي بلدية المدية على استجابتهم مع أدوات الدراسة.

إهداء

يقولون رحلة الألف ميل تبدأ بخطوة وأنا الأن أتممت رحلتي وتخرجت.

أهدي عملي هذا إلى من سهرت ليال طويلة من أجل راحتي و من أستيقظت فجرا من أجل الدعاء لي وأمل ملاذي الآمن في لحظات الخوف واطمئناني ... أمي الحبيبة " أمال "

إلى من كان سندي في الدنيا و كان نور طريقي، إلى من خطى الصعاب و مشاق الحياة من أجل راحتي..... أبي الغالي "أحمد".

إلى بسمة الحياة، نبع الأمل الذي يفيض على قلبي بالتفاؤل دوما...أختي إكرام .

وإلى الأقرب و الأحب إلى قلبي ....أخي محمد.

إلى من أتمنى أن يشاركني فرحتي وسعادتي و رفيقات دربي صديقاتي وأهلي وأقاربي ولكل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

أهديهم نجاحي.

مروى

Dedication

I reverently dedicate this humble work to my parents. This dedication goes also to my sister, her family, and my friends. To the gems that shone like stars, as well as the stones in the roadside.

ZINOU

المخلص

يهدف هذا البحث إلى تحديد مدى تأثير أخلاقيات العمل على الخدمة العمومية و واقع ذلك في بلدية المدية، حيث تم التطرق إلى هذا الأثر عبر ترتيب منهجي، وفق المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم قياس أخلاقيات العمل كمتغير مستقل و جودة الخدمة العمومية كمتغير تابع.

هذا ويتمثل مجتمع الدراسة من موظفي بلدية المدية ومجموعة من المواطنين، وقد تم اختيار عينة عشوائية متكونة من 30 موظف ببلدية المدية و 36 مواطن من الذين يتعاملون مع البلدية بشكل مباشر، وتم الاعتماد على الاستبانة المطبوعة و الإلكترونية كأداة للدراسة وجمع البيانات التي تم تحليلها للوصول إلى النتائج الدراسية والتي تنفي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل والخدمة العمومية في بلدية المدية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$. >

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات المهنة، الخدمة العمومية، جودة الخدمات، بلدية المدية.

Abstract

This research aims to determine the extent of the impact of work ethics on the quality of public service and the reality of this in the municipality of Medea, where this effect was addressed through a systematic arrangement, according to the descriptive analytical approach, where the work was measured as an independent variable and the quality of public service as a dependent variable.

The study population consists of the employees of the municipality of Medea and a group of citizens, and a random sample of 30 employees and 36 citizens who deal with the municipality directly were selected. The printed and electronic questionnaires were relied on as tools for the study and data collection that was analyzed to reach the study results, which negate the existence of a statistical significanat impact between work ethics and the quality of public service in municipality of Medea at the significance level $\alpha<=0.05$.

Keywords: work ethics, public service, quality of service, Municipality of Medea.

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر و تقدير	–
إهداء	–
الملخص	–
الفهرس	–
مقدمة عامة	أ-ط
الفصل الأول: مدخل إلى أخلاقيات العمل	
تمهيد	02
المبحث الأول: ماهية أخلاقيات العمل	03
المطلب الأول: نشأة وتعريف أخلاقيات العمل	03
المطلب الثاني: أهمية ومصادر أخلاقيات العمل	08
المطلب الثالث: أبعاد وأهداف أخلاقيات العمل	14
المبحث الثاني: أسس ونظريات أخلاقيات العمل	21
المطلب الأول: مبادئ وأنواع أخلاقيات العمل	21
المطلب الثاني: النظريات المفسرة لأخلاقيات العمل ومقوماتها	25
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في أخلاقيات العمل	28
المبحث الثالث: أخلاقيات العمل ووسائل ترسيخها وعقبات تطبيقها	30
المطلب الأول: أخلاقيات العمل ووسائل ترسيخها وإرسائها في المؤسسة	30
المطلب الثاني: أسباب تراجع أخلاقيات العمل وطرق تقويمها	35
المطلب الثالث: عقبات تطبيق أخلاقيات العمل والمشاكل الأخلاقية في المؤسسات	37
خلاصة الفصل	41
الفصل الثاني:الإطار النظري للجودة والخدمات العمومية	
تمهيد	44
المبحث الأول: الجودة وأهم العوامل المؤثرة فيها	45
المطلب الأول: تعريف الجودة، أهميتها وأهدافها	45

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة وطرق قياسها	49
المطلب الثالث: محددات الجودة	54
المبحث الثاني: الخدمة العمومية وسبل تحقيق الجودة فيها	56
المطلب الأول: مفهوم الإدارة العامة والخدمات العمومية	56
المطلب الثاني: أنواع الخدمات العمومية وعلاقتها بالمواطن	62
المطلب الثالث:الجودة كمقاربة جديدة في الخدمة العمومية	65
المبحث الثالث: مساهمة أخلاقيات العمل في رفع جودة الخدمات العمومية	68
المطلب الأول: علاقة أخلاقيات العمل ببعض المتغيرات التنظيمية	68
المطلب لثاني: دور أخلاقيات العمل في محاربة الفساد الإداري	70
المطلب الثالث: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بأخلاقيات المهنة	72
خلاصة الفصل	77
الفصل الثالث: دور أخلاقيات العمل في تحسين جودة الخدمات العمومية –دراسة حالة–	
تمهيد	79
المبحث الأول: تعريف بالمؤسسة المعنية بالدراسة–بلدية المدية–	80
المطلب الأول: التعريف ببلدية المدية	80
المطلب لثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية المدية	81
المطلب الثالث: مهام بلدية المدية المركزية	83
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	88
المطلب الأول: منهجية الدراسة	88
المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة	91
المبحث الثالث: اختبار الفرضيات	114
المطلب الأول: اختبار الفرضيات الفرعية	114
المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية	121
خلاصة الفصل	123
الخاتمة	125
قائمة المراجع	129

قائمة الجداول

العنوان	الرقم	الصفحة
أنواع الخدمات العمومية	(2-1)	63
درجات مقياس ليكرت الخماسي	(3-1)	89
تقدير الاتجاهات	(3-2)	90
معامل ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد أخلاقيات العمل	(3-3)	91
معامل ألفا كرونباخ لبعد المحور الثالث	(3-4)	92
معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور أخلاقيات العمل بالدرجة الكلية للمحور	(3-5)	93
معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور الثالث للإستبيان الرقمي	(3-6)	94
توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس خاص بالاستبيان الورقي	(3-7)	96
توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(3-8)	97
توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	(3-9)	99
توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	(3-10)	99
توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي	(3-11)	100
توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي	(3-12)	102
توزيع الأفراد حسب الأقدمية	(3-13)	103

النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول فقرات المحور الأول	(3-14)	104
النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول فقرات المحور الثاني	(3-15)	110
اختبار الانحدار البسيط احترام القوانين والأنظمة للمؤسسة على تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية	(3-16)	114
اختبار الانحدار البسيط لعدالة المؤسسة على تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى بلدية بولاية المدية	(3-17)	115
اختبار الانحدار البسيط لإتقان بلدية على تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية.	(3-18)	118
اختبار الانحدار البسيط الأمانة على تحقيق جودة الخدمات العمومية البلدية بولاية المدية	(3-19)	119
اختبار الانحدار البسيط لنزاهة و شفافية البلدية على تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية.	(3-20)	119
العلاقة بين أخلاقيات العمل و جودة الخدمات العمومية	(3-21)	121

قائمة الأشكال

العنوان	الرقم	الصفحة
مصادر أخلاقيات العمل	(1-1)	14
مبادئ أخلاقيات العمل	(1-2)	23
يبين مفهوم الجودة	(2-1)	47
نموذج الفجوة	(2-2)	52
الهيكل التنظيمي لبلدية المدية	(3-1)	82

توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس بالنسبة للإستبيان المطبوع	(3-2)	97
توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس بالنسبة للإستبيان الإلكتروني	(3-3)	98
توزيع أفراد العينة حسب متغير السن للإستبيان المطبوع	(3-4)	99
توزيع أفراد العينة حسب متغير السن للإستبيان الإلكتروني	(3-5)	100
توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليمي للإستبيان المطبوع	(3-6)	101
توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليمي للإستبيان الإلكتروني	(3-7)	102
توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية للإستبيان المطبوع	(3-8)	103

قائمة الملاحق

العنوان	الرقم	الصفحة
مخرجات برنامج SPSS	01	138
الإستبانتين المستخدمتان في الدراسة	02	142
تصريح لإجراء دراسة حالة ببلدية المدية	03	151
قائمة الأساتذة المحكمين للإستبانتين	04	152

مقدمة عامة

تمهيد

حظي موضوع أخلاقيات العمل باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة نتيجة لعدة أسباب يقع في مقدمتها تزايد الفضائح الأخلاقية الناجمة عن ممارسات المؤسسات وسلوكياتها لذلك تتخذ هذه الأخيرة إجراءات هادفة بطريقة استباقية لتحقيق مستوى مرغوب في أداء الموظفين الذين لديهم معرفة بالمعايير التي تنال رضا الزبائن، وبالنظر للصعوبات التي تواجه المؤسسات العامة في تقديم الخدمات، تسعى جاهدة إلى ترسيخ مجموعة من القواعد، الأسس والمبادئ في سلوك مقدمي الخدمة العمومية بهدف تحقيق المصلحة العامة، تتمثل مجموع هذه القواعد والأسس والمبادئ فيما يسمى أخلاقيات العمل والتي تضم: الإخلاص في العمل، احترام القوانين والأنظمة، أداء الواجبات بإتقان، القدرة على التمييز بين الصواب والخطأ...الخ.

كما أن للخدمة العمومية دور في الوصول إلى التنمية وتحقيق الرفاهية في المجتمع، حيث أصبحت الجودة عاملاً مهمًا في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، ونتيجة لذلك أصبحت المؤسسات العامة مهتمة أكثر بالجودة وتحقيق رضا المواطنين، وبالتالي، يتوجب على المؤسسات العمومية تقديم أفضل الخدمات الممكنة لتلبية احتياجات وتفضيلات المواطنين من خلال ضمان توافق تصوراتهم مع توقعاتهم وتقديم خدمات عالية الجودة وتحسينها بشكل مستمر. وتسعى معظم الدول للتركيز على قطاع العام كقطاع مهم شهد تطورًا متزايدًا في الآونة الأخيرة، نظرًا لأهميته في الحفاظ على حياة الأفراد، وذلك نتيجة لزيادة كبيرة في أعداد المواطنين الذين يلجؤون إلى المؤسسات العمومية بشكل مستمر، ويرجع ذلك إلى زيادة الوعي لدى أفراد المجتمع، وقد تسببت هذه الزيادة في ظهور عدة مشاكل وتحديات جديدة، معظمها ناتج عن عدم التزام الموظفين بأخلاقيات المهنة، بما في ذلك الموظفين و رؤساء المصالح وغيرهم.

و الجزائر بدورها وعلى غرار الكثير من البلدان تسعى وراء إحداث تغييرات في مجال الخدمات لتحقيق العديد من الأهداف من خلال تعزيز مفهوم أخلاقيات العمل في المؤسسات العامة، وكذا رفع جودة الخدمة العمومية خاصة في القطاعات المهمة مثل قطاع البلديات، هذا القطاع الذي أصبح يهدف إلى تفعيل جميع الآليات الإدارية لتجسيد مفاهيم أخلاقيات

العمل وتدريب وتكوين الموظفين للتعامل مع المواطنين باحترافية قصد تحسين الخدمة العمومية مع ما يتماشى وتوقعات المواطنين.

أولا: إشكالية الدراسة

إن الاهتمام المتزايد بمفهوم أخلاقيات العمل أصبح يحتم على المؤسسات العمومية تغيير سياساتها واستراتيجياتها بما يتوافق مع تطبيق هذا المفهوم، وعلى ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير أخلاقيات العمل على تطوير جودة الخدمة العمومية ببلدية المدية؟

ولمعالجة هذه الإشكالية نطرح جملة من الأسئلة الفرعية:

- ✓ ما المقصود بأخلاقيات العمل؟ و ما مصادرها؟
- ✓ ماذا نعني بجودة الخدمات العمومية؟ و ما أنواعها؟
- ✓ كيف يتم الربط بين أخلاقيات العمل و الجودة في المؤسسات العمومية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

تقوم هذه الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية:

لأخلاقيات العمل دور في رفع جودة الخدمة العمومية في بلدية المدية.

وتتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- ✓ أخلاقيات العمل هي مجموع المبادئ التي يجب أن يتحلى بها الموظف، و تستمد من مصادر دينية و اجتماعية.
- ✓ يقصد بجودة الخدمة العمومية هو مقدار الرضا الذي يناله المستفيد منها، و هي نوعان خاصة و عامة.
- ✓ تربط أخلاقيات العمل و جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات العمومية عدة متغيرات تنظيمية.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

تعتبر مرحلة اختيار الموضوع من أصعب المراحل التي يمر بها الباحث عند عزمه على القيام ببحث ما، إلا أن هذه الصعوبة يتجاوزها الباحث بقرار نهائي بجملة من الأسباب الذاتية والموضوعية تمكنه من اختيار الموضوع، وفي هذا السياق وقع اختيارنا على موضوعنا وفقا للمبررات الآتية:

1. أسباب ذاتية:

أ. تماشي الموضوع مع مجال تخصصنا.

ب. رغبتنا في معالجة مثل هذه المواضيع بدافع الفضول و حب الإستكشاف.

2. أسباب موضوعية:

أ. الإهتمام المتزايد بمجال أخلاقيات المهنة لمواكبة التطور السريع الحاصل في العالم.

ب. كون الخدمة العمومية و جودتها اليوم من أهم ما يواجهه المواطن الجزائري في حياته اليومية خاصة فئة الشباب.

رابعا: أهداف الدراسة

لكل موضوع بحث أهداف يسعى إلى تحقيقها، وموضوع بحثنا كغيره من المواضيع نطمح على إثره للتعرف على مدى مساهمة أخلاقيات العمل في الرفع من جودة الخدمة العمومية و واقع ذلك بالمؤسسة المعنية بالدراسة، وبناءعلى ذلك يمكن أن نقول أن أهداف الدراسة هي:

- ✓ إعداد إطار نظري خاص بالدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات المعاصرة ذات الصلة بالموضوع واستخلاص أبرز المؤشرات المفيدة للدراسة الحالية والسير على نهجها لبناء الإطار التطبيقي للدراسة؛
- ✓ التعرف على واقع أخلاقيات العمل بالمؤسسة المعنية بالدراسة؛

- ✓ التعرف على مستوى جودة الخدمات التي وصلت إليه المؤسسة المعنية بالدراسة من خلال تطبيق أخلاقيات العمل؛
- ✓ الوصول إلى نتائج يمكن من خلالها إعطاء بعض التوصيات التي تساعد أصحاب القرار في المؤسسة المعنية بالدراسة على تطوير عملها.

خامسا: أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة أهميتها من الأهمية البالغة لموضوع أخلاقيات المهنة الذي أعيد التركيز عليه بقوة في المؤسسات العمومية على اختلاف أنواعها وأحجامها، بحيث يدعم هذا الموضوع التوجه المستقبلي للمؤسسات العمومية، خاصة في ظل الظروف الراهنة التي تتميز بانتشار الفساد الإداري التي يؤثر على مختلف نشاطات المؤسسة العمومية وسمعتها، حيث تعد بلدية المدية من أهم المؤسسات العمومية التي يلجأ لها المواطن للحصول على خدمات عمومية مختلفة، و دراسة تأثير أخلاقيات العمل على جودة خدماتها يعتبر من أوجب الواجبات.

سادسا: حدود الدراسة

لكل دراسة علمية أو نظرية حدود مكانية و زمانية و موضوعية و بشرية، وهي كما يلي:

1. **الحدود الموضوعية:** ركزت الدراسة على موضوع أخلاقيات العمل و دورها في رفع جودة الخدمة العمومية؛
2. **الحدود البشرية:** تقتصر الدراسة على مقدمي الخدمة العمومية (الموظفين)، ومتلقي الخدمة (المواطنين)؛
3. **الحدود المكانية:** بلدية المدية المركزية؛
4. **الحدود الزمانية:** تمت الدراسة الميدانية في الفصل الثاني من السنة الجامعية 2022-2023 .

سابعا: منهج الدراسة

من أجل دراسة إشكالية البحث وتحليل أبعاده واختبار الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك في الجانب النظري وهي طريقة يعتمد عليها الباحثون في الحصول على بيانات وافية ودقيقة لتصور الواقع والوصول إلى معرفة دقيقة تفصيلية وتحقيق فهم أفضل وأدق، ولأنه مناسب لوصف الظاهرة محل البحث المتمثلة في وصف مدى مساهمة وأهمية الدور الذي تلعبه أخلاقيات العمل في تطوير جودة الخدمة العمومية، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد تم استخدام منهج دراسة حالة لمحاولة تفسير الظاهرة المدروسة.

ثامنا: الدراسات السابقة

لغرض استكمال الجانب النظري والجانب التطبيقي للموضوع لا بد من مراجعة الأبحاث والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع وتقديم ما تناولته هذه الدراسات من متغيرات والتي يمكن الاستفادة منها في الدراسة الحالية لذا سيتم عرض بعض الدراسات السابقة التي تناولت متغير من متغيرات الدراسة.

- ✓ **الدراسة الأولى:** دراسة بعيرة فطوم، أثر الإلتزام بأخلاقيات الأعمال على جودة الخدمات العمومية في الجزائر، دراسة ميدانية بالمؤسسات الصحية العمومية، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2021- 2022، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال كمتغير مستقل بأبعاده في تحسين جودة الخدمة العمومية كمتغير تابع.
- ✓ **الدراسة الثانية:** دراسة كل من بن حمي فاطمة و قومي صفية، دور أخلاقيات الأعمال في تحقيق المسؤولية الإجتماعية -دراسة ميدانية بشركات التأمين بأدرار-، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2020-2021، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه أخلاقيات الأعمال في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في شركات التأمين بأدرار، و قد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، و لتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد و توزيع

استبانة هدفت لاختبار الفرضيات، و تكَون مجتمع الدراسة من الأفراد العاملين بشركات التأمين بأدرار، حيث تم توزيع (32) استبانة على عينة الدراسة، و تم استرداد (32) استبانة.

- ✓ **الدراسة الثالثة:** دراسة كل من بن أشان حليمة و قديري خديجة، دور الإلتزام المهني في تحسين جودة الخدمة العمومية، -دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية الهاشمي محمد بتيميمون-، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2019-2020، هدفت هذه الدراسة للتعرف على الإلتزام المهني ودوره في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الاستشفائية بتميمون وكانت عينة الدراسة تبلغ 64 موظفا لدى مصلحة المخبر والتصفية، وتم الاعتماد على برنامج إحصائي SPSS وستخدمنا المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي.
- ✓ **الدراسة الرابعة:** دراسة فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات و دورها في تحقيق الاداء المتميز -دراسة بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة امحمد بوقرة، بومرداس-، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير منظمات، بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة امحمد بوقرة، بومرداس، 2011-2012، هدفت هذه الدراسة إلى عرض و تقديم الإطار النظري لأسلوب إدارة الجودة الشاملة في الخدمات و قياس الأداء على مستوى منظمات الخدمة في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة و أيضا إلى معرفة مدى استعمال المنظمات الجزائرية لمصطلح الأداء المتميز.

تاسعا: ما يميز هذه الدراسة عن سابقاتها

يعتبر الاطلاع على الدراسات السابقة محطة مهمة يستند عليها الباحث في إعداد دراسته، حيث تعتبر متقاربة إلى حد ما من معالم توضح له مختلف جوانب الموضوع، تمت الاستفادة من هذه الدراسات في العديد من الجوانب كالأصول النظرية فضلا عن اختيار

الأدوات وأساليب التحليل التي تتماشى مع طبيعة الموضوع، و بعد استعراضنا لأهم الدراسات السابقة وفقا لتسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم (2011-2022) قد حاولنا في اختيارها أن يكون الأساس علاقتها بدراستنا الحالية.

مجالات التوافق والالتقاء مع الدراسات السابقة:

- ✓ المساهمة في صياغة أهداف ومخطط الدراسة وتصميمه.
- ✓ المساهمة في بناء بعض أجزاء الإطار النظري للدراسة.
- ✓ الاستدلال على بعض المصادر والمراجع والبحوث و الأطروحات والرسائل الجامعية التي لم يتسن لنا الاطلاع عليها سابقا.

و من خلال الدراسات السابقة توصلنا إلى مواطن الاختلاف في دراستنا مع سابقاتها من الدراسات من حيث الجوانب التالية:

1. **من حيث الهدف:** ركزت معظم الدراسات السابقة على أخلاقيات العمل باعتبارها مفهوما جديدا في علم الإدارة، و لم تركز على تبنيه كسياسة لتحقيق التحسين المستمر للخدمات العمومية والرفع من جودتها، أما الدراسة الحالية فتركز على مدى مساهمة الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة باختلاف هياكلها على تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبلها، خصوصا في البيئة المحلية (وطنيا)، وتعتبر جميع الأبحاث السابقة الواردة دراسات مرجعية، ولكن وجه القصور في ذلك يكمن في عدم الربط بين المتغيرين المعنيين بالدراسة بشكل مباشر سوى في دراسات قليلة (أطروحة واحدة) في حدود بحث الطلبة.
2. **من حيث مجال التطبيق:** طبقت الدراسة الحالية في قطاع من أكبر وأهم القطاعات الخدمية في البلاد، وهو قطاع البلديات وما يشوبه من تجاوزات وانحرافات أخلاقية وقضايا فساد إدارية وقد اختار الطلبة مجتمع البحث كي يكون بلدية المدية المركزية، وشمل عينة الدراسة العاملين بالمستويات الوظيفية الإدارية المختلفة، و كذلك ما ميز هذه الدراسة هو الإعتماد على استبانتين، الأولى مطبوعة موجهة لموظفي بلدية المدية و الثانية الكترونية موجهة لمرتادي البلدية من عامة الشعب وذلك حتى يتسنى لنا

الوصول لنتائج شاملة ونتمكن من التعرف على مستوى الإلتزام بأخلاقيات العمل و مدى تطبيقها و تقييم جودة الخدمات من طرف الزبون.

عاشرا: هيكل الدراسة

تم تقسيم البحث الى ثلاثة فصول اثنان نظريان والآخر تطبيقي بالإضافة لمقدمة عامة و الخاتمة.

حيث تضمن الفصل الأول مفاهيم أولية حول أخلاقيات العمل، كما ضم ثلاث مباحث، تحدثنا في أول مبحث عن ماهية أخلاقيات العمل وتطرقنا فيه إلى تعريف أخلاقيات و أهدافها و اهميتها، كما جاء المبحث الثاني للحديث عن ومبادئها و نظريات أخلاقيات العمل حيث تعرفنا على أهم المبادئ و النظريات المفسرة لأخلاقيات العمل أما في المبحث الثالث فالذي قمنا به في هذا المبحث هو التطرق إلى مختلف الوسائل التي من شأنها تعزيز و ترسيخ أخلاقيات العمل في الموظف، و كذا أهم العقبات التي من شأنها عرقلة عملية ترسيخ أخلاقيات العمل.

وجاء الفصل الثاني كالإطار النظري لجودة الخدمات العمومية و ضم ثلاث مباحث موزعة كالآتي: المبحث الأول كان للحديث عن الجودة و أهم العوامل المؤثرة فيها، حيث ناقشنا الجودة كمفهوم مجرد وأهم العوامل المؤثرة فيها، أما المبحث الثاني فتناولنا فيه مفهوم الإدارة العمومية و الخدمة العمومية و أنواعها و كذا علاقتها بالمواطن، وكان المبحث الثالث للربط بين المتغيريين المعنيين بالدراسة، و ذلك من خلال دراسة علاقة أخلاقيات العمل ببعض المتغيرات التنظيمية كالثقافة التنظيمية و المسؤولية الإجتماعية و الفساد الإداري.

أما في الفصل الثالث، قمنا فيه بتقديم المؤسسة المعنية بالدراسة –بلدية المدية المركزية– و خصصنا المبحث الثاني لتبيان الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وفي الأخير كان المبحث الثالث مخصصا لاختبار الفرضيات.

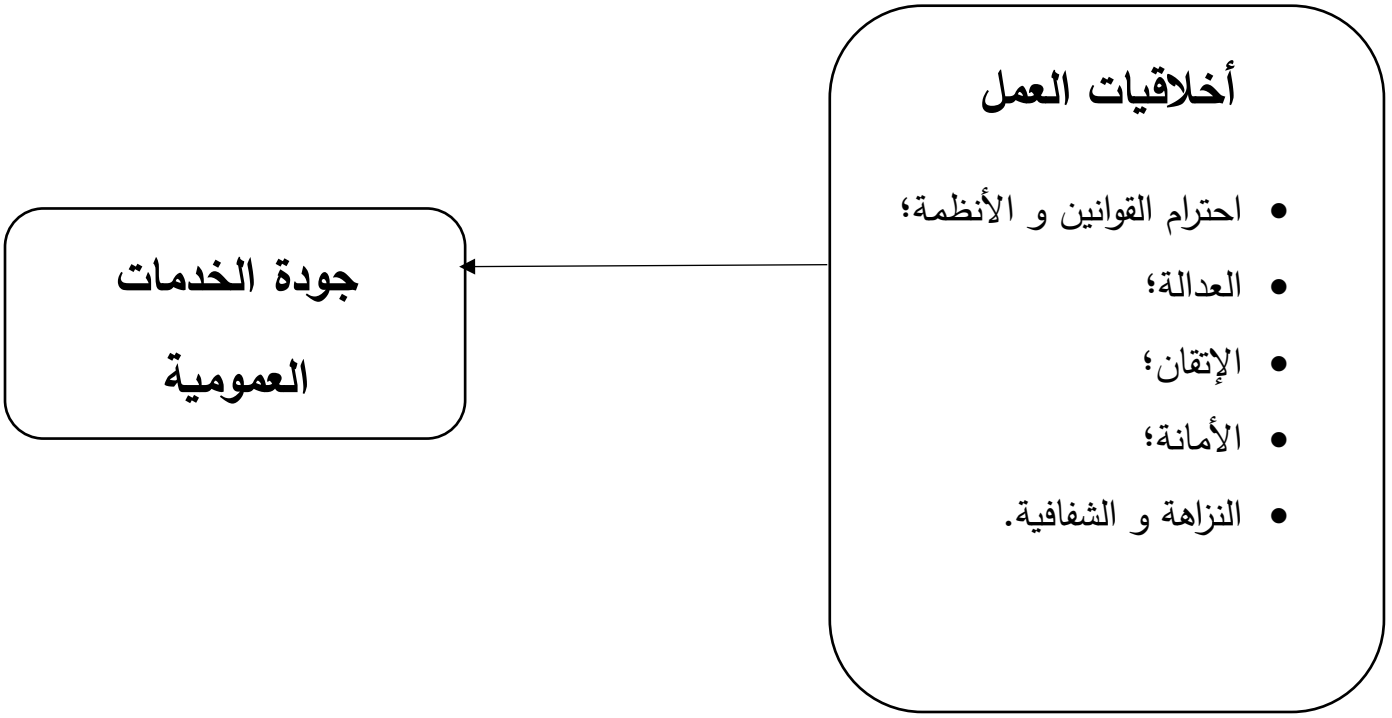
حادي عشر: نموذج الدراسة

1. المتغير المستقل :

ويتمثل في أخلاقيات العمل.

2. المتغير التابع :

ويتمثل في جودة الخدمة العمومية.



الفصل الأول

مدخل إلى أخلاقيات العمل

تمهيد

تعتبر أخلاقيات العمل من التحديات التي أصبحت تواجهها المؤسسات في السنوات الأخيرة، لذلك حظيت باهتمام كبير في العالم، حيث بدأت تتعالى الأصوات التي تطالب بتطبيق ومماسة أخلاقيات العمل في المؤسسات ويبرز ذلك من خلال ظهور العديد من الدراسات في مجال الأعمال وانعقاد المؤتمرات والندوات لبحث ومناقشة هذا الموضوع، ونظرا لما يشهده العالم منذ التدهور في أخلاقيات العمل التي تشهدها المؤسسات على مستوى دول العالم أصبحت اليوم جزءا رئيسيا في صناعة النمو في المؤسسات، وأصبح هذا المفهوم من الأمور المهمة لشغل الوظيفة في المؤسسة لأنه يعتبر رقابة ذاتية للفرد، فقد يكون العاملون على مستوى من الدراية والمهارة في العمل، غير أنهم بحاجة إلى ما يضبط سلوكهم، ويزيد من فعاليتهم فهي تعد بمثابة المحرك الذي يقود المؤسسات والافراد نحو الرقي و التقدم، وهذا ما سيتم التطرق إليه مرورا بالنقاط التالية:

المبحث الأول: ماهية أخلاقيات العمل

المبحث الثاني: أسس ونظريات أخلاقيات العمل

المبحث الثالث: أخلاقيات العمل ووسائل ترسيخها وعقبات تطبيقها

المبحث الأول: ماهية أخلاقيات العمل

تشكل أخلاقيات العمل محورا مهما ترتكز عليه مختلف المنظمات العامة والخاصة، ومع تطور الدولة واتساع خدماتها أصبحت أخلاقيات العمل لا غنى عنها وذلك لترشيد سلوك الأفراد والإدارة على حد سواء لتحقيق الأهداف المرجوة.

المطلب الأول: التطور التاريخي ومفهوم أخلاقيات العمل.

مرت أخلاقيات العمل بمراحل مختلفة عبر التاريخ و تغيرات عديدة، حيث أن الأخلاقيات هي مجموعة القيم التي تميز ما هو جيد عما هو سيئ ظهرت مع الإنسان منذ البدء، واستمرت معه إلى وقتنا الحاضر كما سنرى:

الفرع الأول: التطور التاريخي لأخلاقيات العمل:

أولا: الحضارة البابلية:

تعتبر الحضارة البابلية أول محطة في مسار الأخلاقيات عبر التاريخ إذ تعد مدون حمورابي أقدم مدونة قانونية وجدت منذ أكثر من أربعة آلاف سنة في وادي الرافدين، وقد تضمن وقد تضمن هذا القانون 282 مادة، اشتملت على إرشادات وقواعد للتجارة وواجبات المهنيين كالبنائين والأطباء وغيرهم، وكذلك العقوبات المترتبة على عدم الالتزام بهذه الواجبات بشكل صحيح، وبذلك يعتبر البابليون أو من اهتم بالأخلاق المهنية للبنائين والأطباء وغيرهم، وهم المهن التي انتشرت آنذاك، وهو ما دل على وعي الانسان منذ القدم بضرورة تقنين الأخلاق المهنية[1].

ثانيا: الحضارة المصرية:

[1]– نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الأعمال في شركات الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان، 2005، ص42.

وفي الحضارة المصرية القديمة تطورت الأعمال والإدارة بشكل كبير إلى الحد الذي دعى بيتر دراكر أنه يقول عام 1987 في إحدى محاضراته التي تذاع عبر الدائرة التلفزيونية في شركات وجامعات عبر الولايات المتحدة (إن أفضل المديرين كانوا أولئك الذين اضطلعوا بمهمة بناء الأهرام في مصر).

فقد استطاع هؤلاء المديرون بمواردهم العلمية المحدودة ووسائل النقل البسيطة وأساليبهم التنظيمية المبكرة، أن يحققوا إنجاز يعد من عجائب الدنيا .

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

ثالثا: الحضارة الرومانية:

ترجع أصالة الرومان في تفكيرهم الاجتماعي والسياسي إلى الدور الكبير الذي لعبته روما في تطبيق المبادئ القانونية والسياسية والإدارة العامة تطبيقا عمليا في الشعوب التي أخضعوها، ولهذا اتصفوا بالصرامة في الخلق، وقوة العزيمة، وخضوع تصرفاتهم لنظام دقيق في ظل القانون.

وقد أقام الرومان جملة من القوانين التي يستلزم احترامها، اعتبرت مقياسا للتنظيم الاجتماعي في العالم الذي عرفوه، هدف الجميع فيها تأدية الواجب مما يؤدي إلى العظمة وسيادة الوطن والذي يصبح محور جميع القيم، فالإنسان كان يعمل من أجل هذا الوطن خاضعا لقوانينه والتي تحكم تصرفاته في الأسرة والمجتمع والعمل.

وما يلاحظ أن نظرة الرومانيين كانت تتوسع نحو إيجاد الدولة العظمى، فيعمل الفرد فيها من أجل إيجاد هذه الدولة والكيان الذي يكون هدفها الأسمى هو تحقيق العدالة حتى يعيش هذا الانسان في سعادة ويجب أن يسمو بأخلاقه كلها بدءا من الاسرة والعمل والمجتمع لتحقيق الأهداف المشتركة للإنسان ودولته .

رابعا: أخلاقيات العمل في الإسلام:

يؤكد الدين الإسلامي على أهمية أن يتحلى المسلم بالأخلاق الفاضلة كي يسود المجتمع المحبة والتعاون والسلام والعدالة وما إلى ذلك من المقومات الأساسية لنهضة المجتمع[1].

والإهتمام بأخلاق العمل ينطلق من مفهوم قول الله سبحانه وتعالى: وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَانًا لِّكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَىٰ لِلْمُسْلِمِينَ (89). سورة النحل.

فالقرآن الكريم يبين ما يحتاجه الناس في حياتهم، وهذا يدل على ضرورة ربط العمل بمبادئ الإسلام جاءت بما فيه صلاح الخلق في معاشهم ومعادهم.

فكل وظيفة مباحة يعمل فيها العامل المسلم بنية صالحة لبناء مجتمع إسلامي أو خدمة المسلمين فإنه يزرع للأخرة سواء كانت الوظيفة شرعية أو علمية او صناعية أو إدارية أو تربويةأو غيرها، قال صلى الله عليه وسلم (إنما الأعمال بالنيات، وإنما لكل امرئ ما نوى)[2]

وتتبع أهمية أخلاقيات العمل منذ العصور الإسلامي أيضا منذ كون الإسلام هو دين علم وتدبر في الأساس، ولا شك في ذلك، فالإسلام يحث على العلم لقوة الإسلام من جهة فهو لا يخشى الاكتشافات العلمية الحقيقية لأنه دين الحق، ومن جهة أخرى تأتي الاكتشافات المسبقة كأدلة عقلية تضاف إلى الكثير والكثير من الأدلة والبراهين التي تؤكد أن الدين الإسلامي حق من عند الله وإن ما جاء به الرسول صلى الله عليه وسلم حق[3].

الفرع الثاني : تعريف أخلاقيات العمل:

[1]– مهدي صالح السمرائي، أخلاقيات العمل، دار اليازوني العلمية، الطبعة الأولى، 1442هـ/2021م، ص40.

[2]– احميدان، عصام عبد المحسن، أخلاقيات المهنة في الإسلام، الرياض: شركة العبيكان للأبحاث والتطوير، الطبعة الأولى، 2010.

[3]– علي أحمد جابر حسين، أخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، 2011، ص117

لا شك أن الأخلاقيات في كل مجتمع هي نتاج تطور تاريخي طويل، لهذا فهي ضرورية في تكوين المجتمع، وفي استقراره والمحافظة على حياته الاجتماعية، حيث أن أخلاقيات العمل من الأساسيات في نجاح أي منظمة لأنها تعكس ثقة المجتمع الذي تعمل فيه وسنتطرق إلى مفهومك الأخلاق وأخلاقيات العمل.

أولا: تعريف الأخلاق:

هي مجموعة القواعد والمبادئ المجردة، التي يخضع لها الانسان في تصرفاته، ويحتكم إليها في تقييم سلوكه، وتوصف بالحسن أو القبح[1].

كذلك هي صفة في النفس تظهر أثارها في الكلام والسلوك العملي والمظهر الخارجي والصحبة المختارة[2].

ثانيا: تعريف أخلاقيات العمل:

يرى Schermerhinn أن أخلاقيات العمل تمثل مبادئ مهمة للسلوك المرتبطة بمعايير السلوك الجيد أو غير الجيد أو السلوك الصحيح والسلوك الخطأ في تصرفات الأفراد والجماعة داخل المنظمة[3].

فيما يرى شارلز جاريت وجونز من خلال كتابهما "الإدارة الاستراتيجية" إلى أن الغرض من الأخلاق في مجال العمل ليس فقط لتعلم الفرق بين الصواب والخطأ، ولكن لتسليح الأفراد

[1]– د. عصام عبد المحسن الحميدان، أخلاقيات المهنة في الإسلام، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، الطبعة الثالثة، الرياض، 1435هـ/2014م، ص21

[2]– سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل(ضرورة تنموية ومصلحة شرعية)، السنة 25 العدد242، العام(1431–2010)، ص11

[3] – schemerhorn john,1996 , managment and organizationalbehavior, prentice hall luc, newjersey,USA, p48.

بالأدوات اللازمة للتعامل مع تعقيد السلوك الأخلاقي، تلك الأدوات التي يمكن أن يستخدمها للتفكير والتعرف أثناء التطبيق الأخلاقي للقرارات الاستراتيجية[1]

كما عبر عنها woller بأنها "الإلتزام بالقيم الأخلاقية (الصدق، الأمانة، الثقة) في العمل"[2]

وتم تعريفها كذلك بأنها تعد اليوم من الأمور المهمة لشغل الوظيفة في المنظمة إذ يتم التأكيد عليها من إدارتها لأنها تعد بمثابة الرقابة الذاتية للفرد لأنه يستطيع أن يميز بين الصواب والخطأ في سلوكه أثناء العمل ولهذا يتم استقطاب الأفراد ذوي الاخلاقيات العالية للعمل في المنظمة على أساس أن هؤلاء الافراد هم الذين يجلبون الاخلاقيات لها أو أن المنظمة تستمد أخلاقياتها من الأفراد العاملين فيها[3].

كما قامت Velasquaez بتعريف أخلاقيات العمل بأنها: "مبدأ السلوك الذي يحكم الفرد أو المجموعة في مكان العمل مما يجعلها تتوافق مع المعايير الأخلاقية، وبالتالي التأثير على المستويات الإنتاجية والربحية"، فالسلوك المنضبط في أداء العمل من النزاهة والانضباط والعمل الجماعي والالتزام... الخ، له أبعاد على تحقيق الأهداف المسطرة[4].

وتعرف أخلاقيات العمل في المنظمة بأنها اتجاه الإدارة وتصرفها اتجاه موظفيها وزبائنها والمساهمين والمجتمع عامة وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المؤسسات[5].

---

[1]– تشارلز وجاريت جونز، الإدارة الاستراتيجية، دار المريخ للطباعة والنشر الرياضية، 2001، ص6

[2]– سعيد علي النعسان، أخلاقيات العمل، ودورها في تبني المؤسسات الاقتصادية لمفاهيم الحكومة، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، العدد02، 2020/01/22، الجلفة، ص69.

[3]– الطاهر أحمد محمد علي، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالاداء الوظيفي، المجلة المغاربية للإقتصاد والمناجمنت، العدد 2021/01/02، المملكة العربية السعودية، ص288.

[4]– طريف أمينة، سلمى عطوات، بوبكر بوسالم، أخلاقيات العمل كأحد مستلزمات تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 01، 2021/12/30.، ورقلة، ص460.

[5]– نجوى دريد، أهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز أخلاقيات العمل، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي (الطور الثاني)، تحت إشراف مناصرية رشيد، تخصص تدقيق ومرافبة التسيير، شعبة علوم التسيير، كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية، جامعة قاصدي مرباح –ورقلة–، 2014–2015، ص3.

ومن خلال ما سبق ذكره من تعاريف مختلفة لأخلاقيات العمل يمكننا القول بأن أخلاقيات العمل هي مجموعة القيم والأخلاق والمبادئ التي ينبغي على الشخص التحلي بها وممارستها في جل حياته المهنية والعملية كونها سلوك هادف إلى توظيف واجبات العمل وتقديمها للشخص المستفيد والتمييز بين ماهو جيد وما هو سيء حيث تتمثل في كيفية تنفيذ هذه القيم والمبادئ والمعايير الأخلاقية سواء من طرف الموظفين وكذلك المدراء أي أصحاب المصلحة أثناء القيام بأنشطة المؤسسة والتي تسمح بتحقيق أهداف ومبادئ جميع الأطراف، فأخلاقيات العمل هي محددات نظرة المجتمع والمنظمة للفرد أثناء العمل، فإما تشعرهم بالرضا وإما تشعرهم بإستياء.

المطلب الثاني: أهمية ومصادر أخلاقيات.

لا شك أن لأخلاقيات العمل أهمية كبرى سواء في حياة المنظمات أو في حياة الفرد لذا سيتم التطرق إلى بعض العناصر مع إبراز مصادرها.

الفرع الأول: أهمية أخلاقيات العمل:

أولا: أهمية أخلاقيات المهنة على المستوى الفردي:

الفرد في الواقع أينما وجد لا بد من صياغة سلوكه وتصرفاته في إطار معين محدد يتفق مع تلك المبادئ والقيم التي يؤمن بها بقية أفراد المجتمع، لذا ظهرت الحاجة لوجود أنماط سلوكية يقرها المجتمع لتكون المبرر لكل التصرفات والأفعال التي يقوم بها الفرد.

ويمكن أن تلخص أهمية أخلاقيات العمل على الفرد بالنقاط التالية:[1]

1. تساعد الفرد في بناء تصرفات الانسان في حياته العامة وضبط سلوكه وتوجيهاته.

[1]– بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال، دراسة ميدانية على شركات الاتصال الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 33، ص 381.

2. تمثل احكاما معيارية في تقييم سلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات، وتحدد ما إذا كانت إيجابية ومرغوبة أو سلبية وغير مرغوبة.
3. تعمل على وقاية الفرد من الإنحراف وتعدم ثقة الفرد بنفسه وثقة الفرد بالمنظمة والمجتمع، ويقلل القلق والتوتر بين الأفراد.
4. تلعب دورا رئيسيا في إتخاذ القرارات عند الأفراد، كما لها دورا في حل الخلافات، والنزاعات القائمة بين الأفراد.

ثانيا: أهمية أخلاقيات العمل على مستوى المجتمع:[1]

إن الخلق الفاضل مع ما يصدر عنه من سلوك وعمل صالح يمثل عماد الحياة الاجتماعية ولا يمكن أن يصلح حال المجتمع بغير هذه الأخلاقيات، وفيما يلي أهم النقاط التي توضح أهمية أخلاقيات العمل على مستوى المجتمع ككل.

الالتزام بأخلاق العمل يسهم في تحسين المجتمع بصفة عامة، حيث تقل الممارسات غير العادلة ويتمتع الناس بتكافؤ الفرص ويجنى كل مرء ثمرة جهده، او يلقى جزاء تقصيره، وتسند الأعمال للأكثر كفاءة وعلم أو توجه الموارد لمن هو أنفع ونضيق الخناق على المحتالين والانتهازيين والمطففين وتتسع الفرص أمام المجتهدين، كل هذا وغيره يتحقق إذا التزم الجميع بالأخلاق.

إن الالتزام بأخلاق العمل يدعم الرضا والاستقرار الاجتماعيين بين غالبية الناس، حيث يحصل كل ذي حق على حقه ويسود العدل في التعاملات والعقود والاسناد والثروة... الخ، وكذلك يجعل غالبية الناس في حالة الرضا والاستقرار.

[1]– بن عبد الرحمان حمزة، دور الإدارة الالكترونية في ترسيخ أخلاقيات العمل بالمؤسسة، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع المنظمات والمناجمنت، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، جامعة الجزائر –2–، أبو القاسم سعد الله، أدرار، 2019، 2020.

إن وجود مواثيق أخلاقيات معلنة يوفر المرجع الذي يحتكم إليه الناس ليقرروا السلوك الواجب أو ليحكموا على السلوك الذي وقع فعلا.

ثالثا: أهمية أخلاقيات العمل على مستوى العمل:

تبرز أهمية أخلاقيات العمل على مستوى العمل بحصول الفوائد التالية:[1]

1. إن المنظمات قد تتكلف الكثير نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية، وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمات في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها.
2. تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية مردود إيجابي على المنظمة.
3. الحصول على شهادات عالية وامتيازات خاصة، ويقترن بالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة والدقة وصحة المعلومات.

وحين يمكن القول أن العمل يستفيد من تطبيق أخلاقيات العمل على النحو التالي:

4. إن الالتزام بأخلاقيات العمل يدعم البيئة المواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية وهو ما يعود بالفائدة على الجميع.
5. الالتزام الأخلاقي يقلل تعريض المؤسسات للخطر، لأن المخالفات والجرائم والمنازعات تقل، حيث يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولا وأخيرا قمة أخلاقية.

وتضاف مجموعة من النقاط لأهمية أخلاقيات العمل بشكل موضوعي ونزيه.

6. تعمل على ضبط سلوك الموظف الذي يجب أن يتحلى بها أثناء أدائه لعمله وللمهام الناجحة لتفادي السلوكيات غير الأخلاقية أو المحضورة.

[1]– بن عبد الرحمان حمزة، دور الإدارة الالكترونية في ترسيخ أخلاقيات العمل بالمؤسسة، مرجع سابق، (ص ص)(95-96).

7. إن خلاقيات العمل التي يسترشد بها جميع العاملين تؤدي إلى التجانس والوحدة والتوافق الأخلاقي لجميع العاملين.
8. التخلص من الطابع التسلطي الذي تمارسه الإدارة على موظفيها.
9. تمكن المراجعين من معرفة حقوق الموظف، وواجباته أثناء أدائه لوظيفة عند تقديم الخدمات لهم مما يمكنهم من تقديم الشكوى والمراجعة عند وجود انحراف أو تجاوز عند السلوك الأخلاقي المتعارف عليه.
10. تسهيل عملية صنع القرار، وتحقيق احترام لكل الأطراف سواء من داخل أو خارج المؤسسة.

الفرع الثاني: مصادر أخلاقيات العمل:

إن مجموعة القيم والمبادئ تتشكل من خلال مصادر عديدة تختلف من مجتمع لآخر سواء كانت من محيط الفرد أو من تأثير بيئة العمل، ويمكن تصنيف هذه المصادر إلى:[1]

اولا: المصدر الديني: يمثل هذا المصدر في المجتمع الإسلامي أهم مصادر أخلاقيات العمل، إذ أنه يوفر لأخلاقيات العمل خلق الرقابة الذاتية في الفرد، فالمهني يمكن أن يتهرب من الرقابة السياسية أو الاجتماعية أو القانونية لكنه لا يستطيع أن يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى، ويشتمل هذا المصدر على المبادئ والتنظيمات التي تحقق سعادة الانسان والمجتمع في كل المجالات، وعلى القواعد العامة الصالحة لهداية الناس، وتنظيم حياتهم في كل زمان ومكان، ويشتمل أيضا على القوانين الوضعية، وهي الأوامر والنواهي التي وضعها البشر أنفسهم، لتنظيم حياتهم بالمحافظة على حقوق الناس، وتحديد واجباتهم لنشر العادلة المساواة بينهم، لذلك تعد التشريعات والقوانين والأنظمة المعمول بها مصدرا من المصادر الأخلاقية ويقصد بالتشريعات دستور الدولة والقوانين كافة المنبثقة عنه، ونظام الخدمة المدنية، واللوائح والتعليمات الأخرى على أنواعها المختلفة التي تحتوي على أخلاقيات كثيرة، من حيث الانضباط

[1]– أسامة محمد خليل الزيناني، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، برنامج الماجستير في القيادة والإدارة 1436هـ/2014م.

بالوقت، والتقيد به والاحترام، والابتعاد عن المحسوبية، وتقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، وعدم إفشاء أسرار العمل، وعدم قبول الرشوة.

ثانيا: المصدر الاجتماعي: إن لكل مجتمع ثقافته الخاصة به، التي تنظم حركته، وتحدد قيمه ومعتقداته وعلاقته، وولائه وانتماء أفراده، ومن المعروف أن أهم ما يكون ثقافة المجتمع الجوانب الاجتماعية المتمثلة في القيم، والمعتقدات والعادات، ونمط العيش، وممارسات الحياة الاجتماعية، وقد يحمل المهنيون إلى أية مؤسسة يعملون فيها عادات المجتمع الأكبر الذي يعيشون فيه، وتقاليده وأعرافه،سواء كانت هذه العادات والتقاليد أمراضا اجتماعية أم قيما وتقاليد إيجابية، فالمجتمع الذي يتمسك أفراده بمصالحهم الضيقة فإن ذلك يؤثر في السلوك المهني، فينقل هذه الأنماط من السلوك إلى مؤسسة العمل[1].

ثالثا: المصدر الاقتصادي: تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع، في جميع أفراده ومن بينهم المهنيون والإداريون وكافة العاملين بمنظمات الأعمال، إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة تدفع بأفراد المجتمع غالبا إلى أنماط من السلوك بعيدة عن المعايير الأخلاقية، فإذا كان الشخص يعيش في وضع اقتصادي مريح مقارنة بأفراد مجتمعه، ويمكنه العيش بكرامة مع أسرته فإنه من السهل أن تتوقع منه أخلاقيات رفيعة والتزاما أكيدا، أما إذا كان وضعه الاقتصادي لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة اتجاه اسرته ومجتمعه، فيتوقع منه الانحراف والارتشاء، واستغلال الوظيفة، ولعل أهمية البعد الاقتصادي قد تتضاعف بشكل كبير في الوقت الحاضر، إذ تطرح التكنولوجيا في كل يوم الكثير من المغريات وإذ تسود النزعة الاستهلاكية بين الناس، ويعدر المصدر الاقتصادي عاملا مؤثرا في أخلاقيات الأعمال، خاصة في منظمات الأعمال الكبرى، والتي تعتمد على أنظمة حوافز ومكافئات جيدة[2].

---

[1]– أسامة محمد خليل الزيناني، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، مرجع سابق، ص24.

[2]– محمد حسن أبو عودة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية، قطاع غزة، 1438هـ–2017–، ص17.

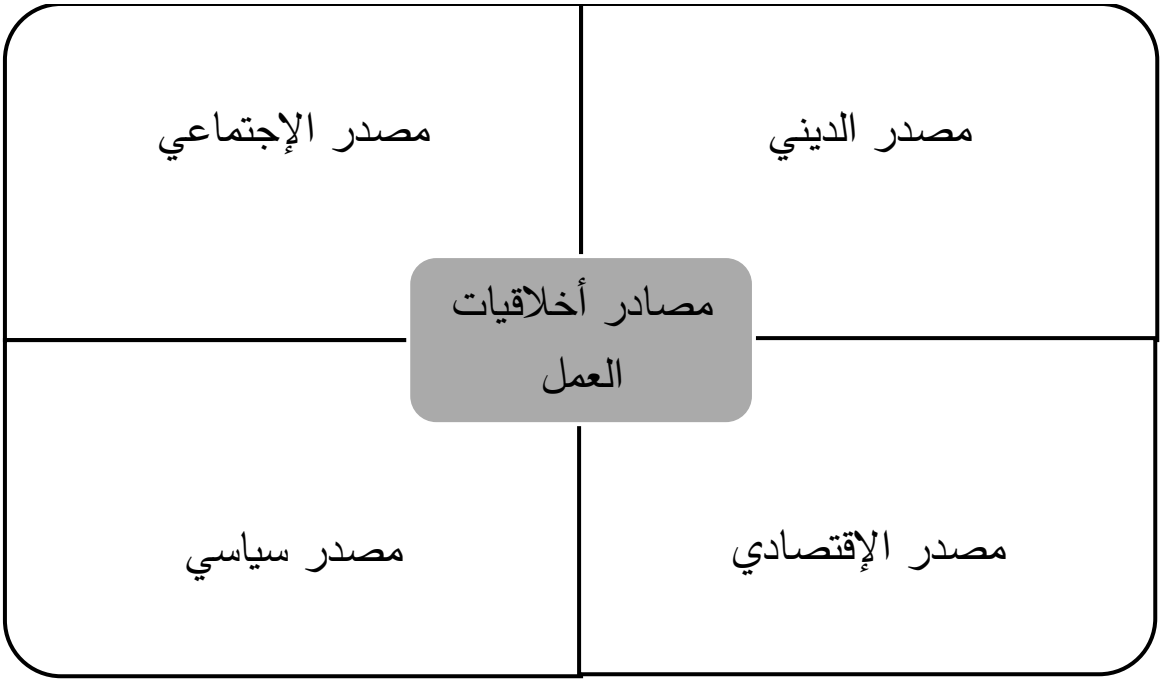
كما يوجد مصدران آخران:[1]

أولا: المصدر السياسي: ويقصد به نمط النظام السياسي الذي يسير المجتمع وانعكاس توجهات هذا النظام على الأفراد فإذا كان النظام السياسي يؤمن بالتعددية، والمشاركة، والحوار، واحترام الرأي فإنه سوف يتأثر إيجابيا في قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية وإذا كان النظام دكتاتوريا فاسدا لا يتورع عن النهب، ويشجع القيم البالية فإن تأثيره سلبي في توجهات الأفراد في كل مؤسسة وحين يقوم المهني بأداء واجباته في ظل أوضاع سياسة قائمة، فإن سلوكه يتأثر بطبيعة هذه الأوضاع وخصائصها، فالنظام السياسي الذي يتخذ من المصالح العام غاية له، يتعين عليه الايمان بالحرية، والشفافية، والديمقراطية، والمسائلة، ومن هنا فإن النظام يؤدي إلى ازدهار الاخلاق العملية، أما النظام السياسي الذي يفتقر إلى الرقابة القضائية، والإدارية، والشعبية، ويميل نحو الاستبداد والظلم، فيؤدي إلى تغذية السلوك اللاخلقي على مستوى الأفراد عامة ومستوى أفراد العملية بشكل خاص.

ثانيا: المصدر الإداري التنظيمي: تعد القوانين والأنظمة والتشريعات من المصادر الرئيسية التي تحكم في تسيير الإدارة في المنظمات، ويقصد به البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح، وأنظمة وقيم وتقاليد ومثل تحدد سلوك العاملين فيها، توجه مسارهم، ومما يؤثر في قيم الفرد والتزامه وأسلوب عمله الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة داخل التنظيمي وأنماط تقسيم العمل ونظم الاستراحة والمكافأة، واشكال الرقابة والعقاب، وإننا يجب أن ندرك أيضا أن هناك تفاعلا خصبا بين البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية العامة فاللوائح والقوانين المطبقة في المؤسسة تستمد في العادة، أو تتأثر على الأقل بالقوانين النافذة في البلاد، وأنماط القيم والسلوك السائد في المؤسسة، وهي عينة ممثلة لأنماط القيم والسلوك الشائعة في المجتمع.

[1]– محمد حسن أبو عودة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي، مرجع سابق، (ص ص)(17–18).

الشكل (1-1): مصادر أخلاقيات العمل



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على: وفاء بحاش، أخلاقيات العمل، كالية الترسيخ المسؤولية الاجتماعة، مجلة العلوم السياسية والقانون، عدد فيفري، المجلد 02، المركز الديموقراطي العربي، برلين، 2018.

المطلب الثالث: أبعاد و أهداف أخلاقيات العمل

تقوم أخلاقيات المهنة على جملة من الأبعاد التي تكون ضرورية لخلق بيئة عمل منتجة و أخلاقية، كمأ انها تسعى لتحقيق جمل من الأهداف.

الفرع الأول: أبعاد أخلاقيات العمل

يمكن تلخيص أبعاد أخلاقيات العمل فيما يلي:[1]

أولا: احترام القوانين والأنظمة

تعتبر القوانين والأنظمة من المصادر الرئيسية التي تساهم في ضبط الأخلاق والآداب الإدارية وتسيير أمورها، وعلى الموظف احترام القوانين والأنظمة بشكل إلزامي سواء كان ذلك في الأمور الجوهرية أو الشكلية وأن لا يتجاوز الحدود المرسومة له في النصوص، أنه يعمل على تنمية قدراته وكفاءته العلمية والعملية والإطلاع على القوانين واللوائح والتعليمات المتعلقة بعمله والإحاطة بها وتقديم الاقتراحات التي يراها مفيدة لتحسين طرق العمل ورفع مستوى الأداء على صعيده الشخصي وعلى صعيد المنظمة التي يعمل بها.

وفي حال قصر الموظف في تطبيق أحكام اللوائح والقوانين لمعتمدة من قبل المنظمة فإنه يصبح معرض إما للمحاسبة الإدارية أو لتحمل عقوبة جزئية.

ثانيا: العدالة

إنه أحد أسماء الله سبحانه وتعالى وهو العدل والعادل، وقد تواتر ذكر مفردات اشتقاقية كثيرة حول العدالة في القرآن الكريم كقوله تعالى: "**إِنَّ الله يَأْمُرُ بِالعَدْلِ والإِحْسَانِ**"سورة النحل الآية90. وكذلك قوله تعالى: "**هَلْ يَسْتَوِي هُوَ وَمَنْ يَأْمُرُ بالعَدْلِ وَهُوَ على صِرَاطٍ مُسْتَقِيمْ**" سورة النحل الآية 73.

فإذا ما توافرت العدالة فإنها ستظهر المساواة والقيم الأخلاقية الأساسية التي يجب أن تتوافر في الإدارة العامة كالقضاء على المحسوبياتوالوساطات والعلاقة العائلية والقبلية

[1]– المعتصم بالله هاني، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير حكومية بقطاع غزة، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة، 2015، (ص ص) (26،27).

والإقليمية، كذلك تطبيق أسس ومعايير الاختيار والتعيين، والمساواة في تقديم الحوافز حسب الجهد المقدم.

ثالثا: الإتقان

إن الاتقان مفهوم واسع يشمل جميع الأعمال التي نقوم بها في الحياة وهو يعني القيام بجميع الأمور بأفضل طريقة ممكنة وباستخدام جميع قدراتنا الممكنة فيقوم بالسعي في الحياة بجميع ما يمتلكه من قدرات وباستخدام جميع الحلول المتاحة لديه،ولا يقتصر الاتقان على العبادات فقط كالصلاة والصوم والزكاة مع أنها تحتلجزءا كبيرا من هذا الأمر أيضا، ولكنه يصل الى الاتقان في العمل، فإن الله عز وجل حث على العمل وجعل العمل وإتقانه يرتقي إلى مرحلة العبادة كمال قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه" (رواه البيهقي).

إن وجود الموظف في وظيفته مقرون بمجموعة من المهام التي تؤدي للوصول إلى لأهدف محددة، لذلك وجب عليه القيام بهذه المهام بصورة دقيقة ومتقنة، ويذكر العلماء بأنأولى سمات الاتقان هي السرعة في الإنجاز، لأن تأخير الأعمال يؤدي إلى تكديس الواجبات ومن ثم محاولةالتخلص منها على أية هيئة ممكنة، وثانيهما: في الأداء بحيث يكون الأداء وافيا مشتملا لجميع الشروط الفنية للأداء وذلك تحقيقا لفاعلية الأداء.

رابعا: احترام الوقت

الوقت من أبرز الأصول وأهم النعم التي أنعم الله بها علينا، ولأهمية الوقت ورد ذكره في القرآن الكريم عدة مرات، فقد أقسم سبحانه بالوقت فقال تعالى: "**وَاللَّيْلِ إِذَا يَغْشَى وَالنَّهَارِ إِذَا تَجَلَّى**" سورة الليل الآية 1-2."**وَالفَجْرِ وَلَيَالٍ عشر**"الفجر الآية1-2، وغيرها العديد من الآيات.

وللوقت أهمية كبيرة للفرد والمجتمع على حد سواء فهو رأس المال الحقيقي للإنسان وتكمن أهميته من كونه يؤثر في الطبقة التي تستخدم فيها الموارد الأخرى، كما أنه وعاء لكل

أعمال وكل إنتاج، كما أن إدارة الوقت بالنسبة إلى العامل حسب النظرة الحديثة هي مشكلة رقابية يمكن السيطرة عليها والتحكم بها من خلال وضع معايير محددة لوقت العمل وزمن ابتدائه وزمن انتهائه.

لذا فإن احترام مواعيد العمل الرسمية التي حددتها اللوائح تعتبر من أهم واجبات الوظيفة والتي يجب أن يخصصها الموظف لتأدية هذه الواجبات وأن يتقيد بهذه المواعيد، حيث إن الإخلال فيه يسبب أضرار عديدة مثل تدني إنتاجية العمل، والإضرار بمصالحالمنظمة، وإخلاله بأدوار الآخرين، لذلك التقصير فيه يعتبر تقصير بالواجبات الوظيفية وتقتضي المسائلة.

خامسا: السرية

كان النبي صلى الله عليه وسلم يختص بعض أصحابه بأسرار لا يفشونها لأحد، قال أنس بن مالك (أسر إلى النبي سرا، فما أخبرت به أحدا، ولقد سألتني أم سليم "أم أنس" فما أخبرتها به) "رواه الطبراني".

وإذا كان حفظ السر فضيلة، فلمن حافظ على أسرار الناس أجر كبير، فإن الله سبحانه وتعالى يستره في الدنيا والآخرة، يستره عن الكائدين، ويستر عيوبه وعوراته، قال صلى الله عليه وسلم **(من ستر مسلما ستره الله في الدنيا والآخرة)**. (رواه مسلم).

أما فيما يتعلق بالأسرار الوظيفية فهذه تكون في الوظائف ذات الصفة الخاصة، وهذه الوظائف فيها من الأسرار ما يحتاج من العامل إلى درجة عالية من الأمانة، لئلا يفشي أسرار العمل والناس وتنقسم الأسرار الوظيفية إلى قسمين منها ما يتعلق بالأشخاص، ومنها ما يتعلق بالأعمال، فيما يتعلق بالأشخاص كالظروف الشخصية للموظفين، وما يتعلق بالعمل كالأرصدة المالية، وتقارير المنظمة وحجم نشاطها وإنتاجها.

سادسا: الأمانة

والأمانة خلق جليل من أخلاق الإسلام، وأساس من أسسه، فهي فريضة عظيمة حملها الإنسان، بينما رفضت السموات والأرض والجبال أن يحملنها لعظمتها وثقلها، قال تعالى: "**إِنَّا عَرَضْنَا الأَمَانَةَ على الأَرْضِ والجِبَالِ فأبين أنْ يَحْمِلْنَها وأَشْفَقْنَ مِنْهَا وحَمَلَهَا الإِنْسَانُ إِنَّهُ كانَ ظَلُومَا جَهُولَا**". الأحزاب: آية 72. ويجب على الموظف أن يكون أمينا في أدائه لوظيفته، وأن يرتفع عند كل ما ينقص من كيانه كخادم لأمه، أو يهز من ثقة الجمهور به كممثل للمنشأة الخاصة التي يعمل فيها، فوظيفته التي يشغلها ليست ملكا له، بل هي تكليف لا تشريف.

سابعا: المسؤولية

تعني تحمل الشخص نتيجة التزاماته وقراراته واختياراته العملية من ناحية الايجابية والسلبية أما الله سبحانه وتعالى في الدرجة الأولى، وأما ضمير في الدرجة الثانية، وأما المجتمع في الدرجة الثالثة، اما عن المسؤولية الوظيفية وهي إحدى أفرع المسؤولية فيعرفها الباحث على أنها كون الموظف مسؤولا في عمله عن نتائج القرارات، والتصرفات التي تصدر عنه في معرض قيامه بأعماله الموكلة إليه.

وقد اهتم الإسلام بالمسؤولية في العمل وحض عليها، وفي ذلك حديث رسول الله صلى الله عليه وسلم: "عن عبد الله بن عمر رضي الله عنهما قال: سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول: (كلكم راعي وكلكم مسؤول عن رعيته، الإمام راع ومسؤول عن رعيته، والرجل في أهله راع وهو مسؤول عن رعيته، والمرأة راعية في بيت زوجها ومسؤولة عن رعيتها، والخادم راع في مال سيده ومسؤول عن رعيته) أخرجه الشيخان)، لذلك لا بد من الموظف أن يستشعر حجم المسؤولية أمام الله والناس وأن يحرص على هذه المسؤولية العظيمة.

ثامنا: العمل كفريق

خلق الله الإنسان اجتماعيا بطبعه ولا يمكنه من القيام بأعباء الحياة منفردا ولا الحصول على لوازمه وحده بل لا بد له من مشاركته لغيره، قال تعالى: "وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا

تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِوَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّاللَّهَشَدِيدُالْعِقَابِ" سورة المائدة الآية 2. وقال النبي صلى الله عليه وسلم: (المؤمن للمؤمن كالبنيان المرصوص يشد بعضه بعضا) رواه البخاري.

وفرق العمل هي جماعات يتم إنشاؤها داخل الهيكل التنظيمي لتحقيق هدف أو مهمة محددة تتطلب التنسيق والتفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق، يتيح أسلوب إدارة وبناء فرق العمل بفاعلية فرص تبادل المعلومات المطلوبة بحرية وبطريقة إنسانية حيث تتدفق المعلومات بسهولة من أسفل إلى أعلى، وبالعكس لأن الأفراد يدركون عند العمل بفرق فعالة أهمية تبادل المعلومات المطلوبة والمشاركة بفاعلية في تحقيق أهداف الفريق والمنظمة.

تاسعا: الاحترام وحسن المعاملة

حسن المعاملة واجب شرعي، يدل عليه قوله سبحانه وتعالى: وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىوَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ(النساء: آية 36. وحسن المعاملة يحتاجها الموظف مع رؤسائه، وزملائه، ومرؤوسيه، والمراجعين، الرؤساء والمدراء في العمل له التعامل معه يظهر في تنفيذ رغباته وأوامره، لأنه من أولياء الأمور شرعا، ونحن مأمورون بطاعته في الكتاب والسنة، وحسن التعامل يظهر أيضا في العلاقة الحسنة معه، لأن لها مردودا على جودة الأداء، وفي إحسان الظن به، وعدم نشر الإشاعات الكاذبة عنه، أو التشهير به، او غيبته، أو إساءة سمعته.

عاشرا: النزاهة و الشفافية

ترتبط النزاهة بالقيم الروحية والأخلاقية، فهي تعبير عن الترفع عن الدنيا والحفاظ على مسؤوليات وواجبات الوظيفية محاباة أو محسوبية، فالنزاهة هي مراعاة الموظف للقيم الروحية والأخلاقية عند القيام بمهام عمله، ويشير مفهوم الشفافية إلى الوضوح والتباين في كل مجالات العمل التي تتم بين الإدارة العليا والمستويات الإدارية الأخرى، بحيث تكون المعلومة متاحة للجميع كل حسب اختصاصه.

الفرع الثاني: أهداف أخلاقيات العمل:

و تتمثل أهداف أخلاقيات المهنة فيما يلي:[1]

أولا: تحديد ما هو صواب وما هو خطأ وما يجب أن يكون عليه سلوك الموظف في إطار هذه المعايير.

ثانيا: ضمان تصرف الموظف في الشؤون العامة بشكل موضوعي ونزيه وغير محيز وذلك عن طريق التوفيق بين مفهومين السلطة والمسؤولية حيث ان الأخلاق هي جزء من المفهوم الواسع للمسؤولية واحد الضوابط التي تحول دون التعسف أو إساءة استعمال السلطة.

ثالثا: مساعدة الجمهور في توضيح ما هو حق للموظف وما هو واجب عليه في أدائه لعمله عند تقديم الخدمات لهم مما يسهل عليه محاسبته عند الانحراف عن هذه الحدود الأخلاقية.

أما الغاية من الالتزام بأخلاقيات العمل تتجلى في النقاط التالية:

أولا: ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتجلى به المؤتمنون على مصالح الدولة.

ثانيا: فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر المسلكية المحضورة.

ثالثا: ضمان التوازن بين الأحكام الاخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين.

رابعا: إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف إدارة ما.

خامسا: تتحقق للمجتمع الطمأنينة والتماسك والنظام والتقدم والحضارة، وتقضي على الفوضى والمشاكل بين الأفراد.

[1]- أخلاقيات العمل، مفهومها، أهدافها، أهميتها، مصادرها بحث كامل، كتب بتاريخ 09-06-2021، شوهد بتاريخ 15-03-2023، الساعة 20:41، https://cutt.us/rRsh7 .

المبحث الثاني: أسس و نظريات أخلاقيات العمل

تشتمل أخلاقيات العمل على مبادئ ونظريات أساسية توجه الأفراد في سلوكهم المهني وتفاعلاتهم داخل مكان العمل، وهو يشمل مجموعة من القيم والسلوكيات والمعتقدات الأخلاقية التي تؤثر على كيفية تعامل الناس مع عملهم واتخاذ القرارات والتفاعل مع الآخرين في بيئة مهنية.

المطلب الأول: مبادئ أخلاقيات العمل و أنواعها

تقوم أخلاقيات المهنة على مبادئ محورية يجب على الجميع الإلتزام بها، كما أنها تتفرع لعدة أنواع كما سنرى:

الفرع الأول: مبادئ أخلاقيات العمل.

تقوم أخلاقيات العمل على مبادئ منها:[1]

أولا: مبدأ الشفافية:

يجب على الموظف والمسؤول في المؤسسة أن يتحلى بالشفافية الكاملة قولا وعملا، فلا يجب أن تحتوي تصريحاته على كلمات متعددة التأويل أو تحتوي على أي تصريحات أو إيحاءات خفية كانت أو حسية، كما يجب أيضا على الموظف أن يساعد زملاء العمل أو العملاء يمتلكه من صلاحيات في حدود المشروع له، بحيث لا يقوم بإخفاء بعض التفاصيل مقابل صلاحيات أو منافع خاصة، أو يعقد أداء مهمة من أجل الحصول على خدمات إضافية أو رشاوي مالية.

ثانيا: مبدأ عدم التحيز:

[1]- أخلاقيات العمل المهني، مفهومها، أهم المبادئ الحاكمة كتب بتاريخ 25-01-2023، شوهد بتاريخ 14-03-2023، الساعة 19:14، https://cutt.us/T8OPM.

من أهم أساسيات الاخلاقيات المهنية، هو ألا يتصرف العامل بناءا على تحيز شخص بداخله، فلا يتخذ قرار بدافع من الذكورية الضارة بقدرات النساء، أو بدافع من العنصرية التي تحرم الأقليات من حقوقهم.

يجب أيضا على العامل أن يبعد خلافاته الشخصية مع الزملاء داخل مكان العمل، وألا يستخدم صلاحيته في الأضرار بهم أو ممارسة نوع من القوى والتحكم في مصائرهم.

ثالثا: مبدأ عدم التجاوز:

هناك مجموعة من القواعد المتفق عليها فيما يتعلق بالتعامل مع النساء، فلا يجوز ان يمنح الزملاء الذكور الحق لأنفسهم بالتعدي على المساحات الخاصة بالنساء أو التصرف معهم بشكل غير لائق أو غير مسموح كم جانبهن.

لا يجب أن يمنح الموظف لنفسه أيضا حق التجاوز مع العملاء باختلاف اجناسهم، بل يجب أن يوفر لهم الاحترام الكافي وأن يسرع في خدمة طلباتهم بالشكل العملي الذي يعكس صورة شركته الاعتبارية واحترافيتها.

رابعا: مبدأ الامتثال للقوانين:

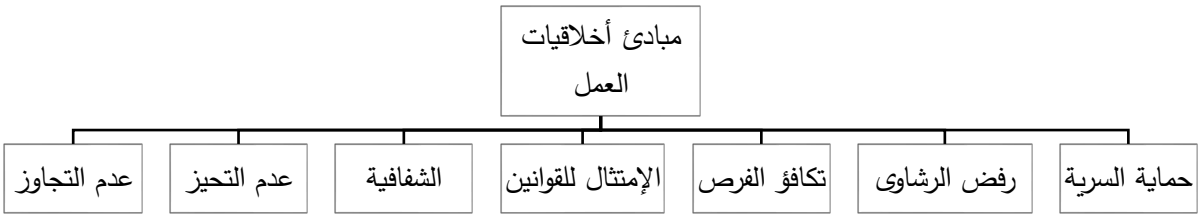
يحب على الموظفين داخل بيئة العمل الواحدة أن يجمعهم امتثال واضح للقانون وتشريعاته المختلفة، وذلك في عملية تتبع الإجراءات القانونية في حالة صراعات أو وجود أزمات، أما عن طريق تقديم الشكاوي أو الرد عليها أو الالتزام بما قد يفسر عليها التحقيقات من توصيات أو توجيهات مختلفة.

خامسا: مبدأ تكافؤ الفرص: يجب على المؤسسة أو بيئة العمل أن تحرص على منح فرص عادلة لجميع الموظفين، سواء فيما يتعلق بتولي المناصب الهامة ونوع المهام الموكلة وطبيعتها، أو فيما يتعلق بالرواتب أو نسبة التمثيل داخل المؤسسة.

سادسا: مبدأ رفض الرشاوى وأشكال العطايا المختلفة: يجب على الموظفين أو المديرين رفض كافة أشكال الدعم المالي أو المعنوي وكذلك الهدايا والخدمات المختلفة في حالة ما إذا كانت ستمثل عائقا على تنفيذ العمل بحرية تامة، فكل هذه العطايا تمثل رشوة مقنعة، الهدف منها التأثير على القرارات الصادرة، والتحكم في الموظف لصالح المعطى لها.

سابعا: مبدأ حماية السرية: تمتلك كل شركة معلومات هائلة عن موظفيها والعملاء بها والتي يجب الحفاظ عليها من سوء الاستغلال أو بيعها لشركات أخرى، أو استخدامها في ابتزاز أصحابها، لذلك من أساسيات أخلاقيات العمل هو أن يمتثل كل فرد لخصوصية أسرار البيانات التي تقع ضمن صلاحيته، وألا يعمل على افشائها مهما كانت المغريات المقدمة.

الشكل (2-1): مبادئ أخلاقيات العمل



المصدر: من إعداد الطلبة باعتماد على أخلاقيات العمل المهني، مفهومها، أهم المبادئ الحاكمة كتب بتاريخ 25-01-2023، شوهد بتاريخ 14-03-2023، الساعة 19:14، https://cutt.us/T8OPM.

الفرع الثاني: أنواع أخلاقيات العمل

لقد تنوعت وتورت الأخلاقيات مع تور حياة الانسان المادية والفكرية فقد كان ينر اليها كفرع منذ علم الدين أو الفلسفة، الى غاية تطور مفهومها على الصعيد الممارسات اليومية، وعلى هذا الأساس أصبح هناك منظورين يمكن أن تميز بين أنواع الأخلاقيات: [1]

أولا: التصنيف الأول: تصنيف نوعي ويضم نوعين هما:

1. الأخلاق الوصفية: **Descriptive Ethics** وهي تهتم بتحليل أخلاق الأفراد والثقافة والمجتمع دون اتخاذ أي موقف أخلاقي وفكري، اضافة الى المقارنة بين القيم والمعتقدات والمبادئ والسلوكيات الأخلاقية المختلفة وبالتالي فهي ترتبط أكثر بعلوم الأنثوريولوجيا وعلم النفس.
2. الأخلاق المعيارية :**Normative Ethics** وتعرف كذلك بالأخلاق الارشادية، وهي التي تحاول دعم وتبرير نظام أخلاقي مترابط منطقيا والذي يتكون من القيم أو المبادئ الأخلاقية الأساسية، بحيث ترتكز على كيفية تصرف الأفراد وكيفية تقسيم التصرفات الأخلاقية في ضوء المواقف الأخلاقية التي يتبنونها .

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

1. أخلاقيات المبدأ: تقوم على القيم المطلقة والنهائية التي لا توسط ولا تساوم ولا مبادلة فيها سواء بين الواب والخطأ أو بين صواب أفضل من صواب، أو خطأ أهون من خطأ، هذا النوع من الأخلاقيات يقوم على القيم الغائية فالصدق مطلوب سواء كان على حساب الذات أوالمنظمة أو المجتمع.
2. أخلاقيات الواجب: وهي تقوم على القيم النسبية وما هو محدد في بيئتها، فهي مفهوم قانوني تنيمي بالنسبة للعاملين يتعلق بما تحدده لوائح أنظمته المنتظمة من واجبات وهي ترتبط بالموازنة بين الواجبات والمسؤولية ومبادلة التكلفة والعائد سواء على مستوى

[1]– علاء الدين، عبد الغاني محمود، إداة المنظمات، الطبعة الأولى، الأردن، دار الصفاء، 2011، (ص ص) (54–55).

الفرد مقابل المؤسسة أو المؤسسات مقابل المتجمع، والواقع أنه أخلاقيات الواجب هي تغلب على قطاع الأعمال ومنظماته ويرجع للوالء بذلك الى المنمة ليس الا سمعة أو مبدأ فيها، وانما الى الموازنة الدقيقة بين خسارة الفرد عند مغادرته المنمة وما يربحه عند البقاء فيها.

المطلب الثاني: النظريات المفسرة لأخلاقيات العمل و مقوماتها

تعددت النظريات التي حاولت تفسير أخلاقيات العمل عبر الأزمنة، كما تشتمل على مقومات معينة كالتالي:

الفرع الأول: النظريات المفسرة لأاخلاقيات العمل

أولا: النظرية النفعية: تقتضي هذه النظرية بالتصرف واتخاذ القرار من منطلق ما يحقق أكبر قدر من النفع دون النظر للمشروعية أو أخلاقية هذه القرارات، ويتضمن صنع القرار المنفعي تحديد الأفعال البديلة المتوفرة في حالة قرارية معينة، وتقدير كل من النفقات والمنافع لكل فرد يتأثر بنتائج الفعل، واختيار البديل الذي يؤدي إلى تحقيق أكبر منفعة أو أقل كمية من عدم المنفعة[1].

لهذا فإن المؤسسة يجب أن تكون لها أهداف تنظيمية واسعة تشمل منافع الأطراف المتعددة، أن تحقق الكفاءة بالمدلول الواسع، ربح أكبر استهلاك أقل للموارد، أقل للبيئة[2].

[1]– بعض النظريات والمداخل والمفاهيم الأخلاقية، منتدى الموارد البشرية، فارس النفيعي، 2010/09/07، شوهد بتاريخ 2023/03/18، الساعة 18:07، https://cutt.us/GiUQi.

[2]– رغدة عابد عطا الله المرايات، أثر أخلاقيات العمل للمنظمة على السلوك الاخلاقي، رسالة ماجيستير، جامعة الشرق الأوسط، مدينة عمان، 2011، ص19.

و تطرق البعض لنظريات اخرى مثل:[1]

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

ثالثا: العدالة: وهي تستند على العلاقة بين الحقوق والواجبات وتثير مشكلة العدالة والإنصاف، فالمنافع والأعباء لا بد أن تتوزع على الجميع (وهذه هي العدالة التوزيعية)، وأن تعايش الأفراد وتعاونهم وتنافسهم لا بد أن يتم وفق قواعد وقوانين، وأن كاسري هذه القواعد يتعرضون للعقوبات وفي كسر القواعد يمكن أن تنجم أضرار وضحايا لا بد من تعويضهم بما يتناسب مع تلك الاضرار (وهذه هي العدالة التعويضية) ونظرية العدالة تقوم على مبدا التعاون وتوحيد الصفوف وتكامل الأدوار وإنصاف جميع الأطراف، وتحقيق توزيع عادل للمزايا والأعباء الناتجة عن التعاون الاجتماعي، الذي يتطلب وجود تنسيق بين مشاريع الأشخاص حتى يحصل انسجام بين الأعمال التي يقومون بها، وحتى لا يتضرر أحدهم ومن جهة أخرى، فلتحقيق هذه المشاريع يتعين أن يسمح بالوصول إلى أهداف اجتماعية عن طريق استعمال وسائل تكون في ذات الوقت فعالة وغير مخالفة للعدالة، لذلك فإن نظام التعاون الاجتماعي يجب أن يكون مستقرا، وأن تحترم قوانينه الأساسية، ففي غياب حد أدنى من التوافق بين ما هو عادل وماهو غير عادل سيكون من

[1]– نور الهدى خليفة، أخلاقيات العمل وأثرها في الالتزام التنظيمي، شهادة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020، (ص ص) (28،29).

الصعب التنسيق بين الرغبات المختلفة، إذ أن هدف النظرية العدالة كالإنصاف هو محاولة الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بإمكانية تحقيق مجتمع عادل يضمن لأفراده الحرية والمساواة.

رابعا: العقلانية: ترى هذه النظرية أن العقل يمتلك القدرة على التمييز بين الخطأ والصواب، وعليه فإن حل المشكلات الأخلاقية يكون من خلال العقل، غير أن هذه القدرة التي يمتلكها العقل الإنساني تحدها بعض العوامل المختلفة.

الفرع الثاني: مقومات أخلاقيات العمل.

حيث نرى بعض العوامل والمقومات التي يجب الحرص عليها كي يتمكن كل شخص من الالتزام بأدب وأخلاقيات المهنة مثل:[1]

أولا: الالتزام بالمواعيد بشكل كامل وعم التأخير عن مواعيد العمل المحددة أو ترك مكان العمل قبل انتهاء ساعات العمل المحددة أيضا.

ثانيا: يجب أن يكون وقت العمل للعامل فقط، حيث أنه بعض الأشخاص تقوم أثناء فترة العمل باجراء العديد من الاتصالات الهاتفية مع الأهل أو الأصدقاء لأوقات طويلة وقد يقضون الوقت أيضا في تناول الطعام واحتساء المشروبات المختلفة، وهذا بالطبع يؤثر على جودة سير العمل.

ثالثا: الابتعاد تماما عن الطرق الغير مشروعة والقانونية عند تأدية العمل، مثل الحصول على الرشاوي أو تقديم العمل لذوي المحسوبية فقط.

رابعا: الحفاظ على حقوق الزملاء وعدم التعدي عليها، وعلى سبيل المثال فان البعض قد يفرض قيمة سلعة منخفضة للغاية من أجل الحاق الضرر والخسارة بالخصم.

[1]– محاضرات مقياس أخلاقيات المهنة موجهة لطلبة قسم الفنون، حصص فنون تشكيلية، سنة ثالثة ليسانس، كلية الأدب والفنون، وهران، (ص ص) (21،22).

خامسا: كما يجب أيضا الحرص على التعامل بأسلوب راقي وحضاري مع العملاء أو طالبي الخدمة أو منتج الذي تقدمه لهم.

سادسا: الحرص على بذل المجهود المطلوب من أجل اخراج الخدمة على أفضل وجه وبأعلى قدر من الاتقان.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في أخلاقيات العمل

تتأثر أخلاقيات العمل بعدة عوامل يصعب حصرها و نذكر منها:

أولا: البيئة الاجتماعية: يمكن تعريف البيئة الاجتماعية بأنها البيئة التي تجمع بين المنزل والحي العمل والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وما يسودها من تقاليد وعادات ومعتقدات وأحوال اقتصادية واجتماعية وسياسية، والتي تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهاته، إذ تنمو الاتجاهات والممارسات السلوكية وتتطور بتطور مراحل النمو التي يمر بها الفرد[1].

ثانيا: البيئة الإقتصادية: تلعب الأوضاع الاقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه العامل من غنى وفقر وإرتفاع مستوى المعيشة مقابل تدني مستوى الرواتب والأجور دورا كبيرا في تكوين الاخلاقيات الوظيفية من مبادئ واتجاهات وسلوك، كما أنها تؤكد هنا على أن أثر العنصر المادي في أخلاقيات العاملين وظهوره في الدول النامية، له متطلباته وطموحاته الكبيرة التي تتناسب مع تستطيع الدولة توفيره من خدمات وسلع[2].

ثالثا: البيئة السياسية: لا شك أن البيئة السياسية التي يعيش الموظف العام في ظلها، تلعب دورا مهما في تكوين اتجاهاته وأنماط سلوكه، ويقصد بالبيئة السياسية، المناخ السياسي الذي يعيشه المجتمع، كشكل النظام السياسي، ومد ى تمتع الأفراد بحرية التعبير

[1]– ياغي، محمد الفتاح، الاخلاقيات في الإدارة، عمان، المكتبة الوطنية، 1995، ص42.

[2]– طاهر محسن، منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الاعمال (الاعمال والمجتمع)، ط1، الأردن، دار وائل للنشر، 2005، ص147.

ونمط الحكم السائد، وكذلك مدة فعالية الرقابة (إدارية، تشريعية، سياسية، شعبية) على أنماط السلوك الإداري للعامل، بحيث تحفز السلوك الإداري الأخلاقي، وتردع أو تعاقب السلوك الإداري اللاأخلاقي، لذا فإن غياب الرقابة وضعف الجهاز القضائي، وفساد السياسيين، وافتقار الدولة لمعايير الحساب، كلها تسهل الانحراف في سلوك العاملين وتزيد الخرق للقوانين، وتسهل عملية التخلص من العقاب، فينتشر الفساد الأخلاقي ويختفي الولاء لأهداف الجهاز العامة[1].

[1]– زويلف مهدي، حسن، علم النفس الإداري ومحددات السلوك الإداري، الأردن، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1982، ص229.

المبحث الثالث: وسائل ترسيخ أخلاقيات العمل و عقبات تطبيقها

إن موضوع إدماج أخلاقيات العمل في منظمات الأعمال شهد نوعا من التعارض بين المؤيد والمعارض من خلال العديد من البحوث والدراسات فمجال تطبيق أخلاقيات العمل أخذ من الاهتمام في كيفية إدماج وإرساء أخلاقيات العمل في منظمات الأعمال تتطلب الاعتماد على وسائل كما أن هنالك عقبات تحد من إمكانية إرساءها.

المطلب الأول: وسائل ترسيخ أخلاقيات العمل

عرف علم الإدارة أدوات و وسائل تسمح بإرساء أخلاقيات العمل في المؤسسات و نذكر:

الفرع الأول: وسائل ترسيخ أخلاقيات العمل بالنسبة للفرد:

إن تطبيق أخلاقيات العمل في المؤسسات يتطلب وجود عدة وسائل نذكر منها: [1]

أولا: تنمية الرقابة الذاتية: نقصد بالرقابة الذاتية إحساس الموظف والعامل أنه مكلف بأداء العمل ومؤمن عليه من غير الحاجة إلى مسؤول يذكره بمسؤوليته أو مراقب يراقب تصرفاته وأفعاله فالموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى في تصرفاته قبل أن يراقبه المسؤول حيث قال الله تعالى: "إِنَّ إِلَيْنَا إِيَابَهُمْ ثُمَّ إِنَّ عَلَيْنَا حِسَابَهُمْ" (الغاشية 25،26) بحيث يكون عل قدر كبير من الشعور بالمسؤولية، وهو الذي يقدم المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية وهو الذي سخر عمله ووظيفته من اجل تقديم الخدمات للناس.

هذه الرقابة تمنع من الخيانة وتعين على الأمانة، لذا فهي من المقومات المتفق عليها في العالم كله، ففي استبيان قامت به مجموعة Robert Hal International على أكثر من 1400 موظف، كانت إجابات 58% منهم بأن النزاهة والاستقامة هما الصفتان الأكثر طلبا في المرشحين.

---

[1]. محمد جواد بلقايد، جيلالي بن أحمد، آليات ووسائل ترسيخ وإرساء أخلاقيات الأعمال في المؤسسات الاقتصادية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 02، العدد 01 ، الجزائر، 2017، ص82.

ولعل من أبرز الأمثلة النموذج الياباني بحيث يشتهر اليابانيون بجديتهم الذاتية في أداء العمل، فالعمل عندهم هو وجود المواطن الياباني أو ما يعرف بالـ(Roruki) أي النزعة الذاتية للبحث عن الذات من خلال العمل، ولذا كانت نسبة الغياب عن العمل عندهم لا تتجاوز 2% وكل محاولات الحكومة اليابانية تخفيض ساعات العمل فاشلة لأن الموظفين يريدون بقاء العمل ساعات طويلة.

و يوجد أيضا:[1]

ثانيا: وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاصة: إن الإدارة السليمة والناجحة هي ذات الأسس السليمة للممارسة كل شخص دوره لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحيانا جراء اجتهادات يقوم بها الموظفين وهذا نتيجة لغياب أو ضعف أو عدم وضوح القواعد والأنظمة، لذا وجب تصحيح الوضع عن طريق إجراءات وأساليب نذكر منها تخصيص مكتب أو مصلحة دورها الاهتمام بأخلاق المهنة وكذا التعريف بإجراءات العمل الرسمية المتبعة وتوضيحها وتبسيطها، كما يجب أن توضع في مكان ظاهر بالمؤسسة لائحة للجزاءات تشتمل على الأفعال والمخالفات وعدم تنفيذ الأوامر والالتزامات التي يكلف بها العامل، وهذا من شأنه توضيح الرؤية لدى العامل عن الحدود التي لا يجب أن يخرج عنها.

ثالثا: القدوة الحسنة: إن المدير يجب أن يكون ذات شخصية إيجابية وناجحة ومثمرة بأعمالها وأخلاقها على المستويين الشخصي والعلمي "فإذا نظر العاملون إلى هذا المدير وهو لايلتزم بأخلاق المهنة، فهم كذلك من باب أولى، وقد قال الخليفة الأول للمسلمين أبو بكر الصديق رضي الله عنه: "وليت عليكم ولست بخيركم، فإن أحسنت أعينوني، وإن اسأت فقوموني، لذا فلما مات قال أمير المؤمنين عمر رضي الله عنه: رحمك الله يا أبا بكر، لقد أتعبت من بعدك"، وبالتالي فعلى المدير أن يكون خير مقال يقتدى به من خلال التحلي

[1]. عميروش حياة، شربال مصطفى، علاقة الصراع التنظيمي بأخلاقيات المعرفة، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع ، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2018، (ص ص) (85،86).

بالنزاهة والشفافية في إتخاذ القرارات لأن ذلك من شأنه أن ينتج عمال يتسمون بالسلوكيات والصفات الحميدة كالمثابرة على العمل والنجاح بعيدة عن الصفات السلبية، وأن يبتعد عن الصفات المذمومة كالرشوة والمحسوبية والتسلط وغيرها.

رابعا: تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة: بين الإسلام أهمية العمل وأظهر بأنه وسيلة لا غنى عنها لتحقيق التطور الإنساني، وأساس مهم لدعم النظام الاقتصادي ومنع المشاكل والنزاعات بين البشر "فإذا اقتنع العامل بأن العمل عبادة وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية، وازدهار البلد وتحسين مستوى الدخل زاد عليه الالتزام بأخلاق العمل، أي أنه إذا تم الفهم الصحيح للدين وأنه أساس رفع مستوى المعيشة وزيادة الإنتاجية فهذا سيؤدي إلى التزام العامل بالأخلاق المهنية.

خامسا: محاسبة المسؤولين والموظفين: إن غياب الرقابة والمساءلة المستمرة داخل المؤسسة يقود بلا شك إلى تفشي التقصير واللامسؤولية لدى العمال والمسؤولين لذلك "لا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام، وقد كان عمر رضي الله عنه يسأل الرعية" أرأيتم إذا استعملت عليكم خير من أعلم ثم أمرته بالعدل كنت قضيت ما علي؟ قالوا: نعم. قال: لا حتى أنظر في عمله، أعمل بما أمرته أم لا"، فعدم محاسبة هؤلاء المسؤولين والعمال حتما سيؤدي إلى انتشار ظاهرة التسيب والخرق للقوانين الذي يرجع إلى ضعف الرقابة وعدم تطبيق لوائح الجزاءات الإدارية على المخالفين، وإن محاسبة المسؤولين تحمي من ضعف النفس والاستغلال وتحمي المؤسسة من الخسارة وتنظف المجتمع من الظواهر السلبية والأمراض الاجتماعية[1].

و أيضا:[2]

[1]. نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية و علاقته بأخلاقيات العمل، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، 2016، ص 42

[2]. محمد جواد بلقايد، آليات ووسائل ترسيخ وإرساء أخلاقيات الأعمال في المؤسسات الإقتصادية، مرجع سابق، ص83.

سادسا: التقويم المستمر للموظفين: يكون التقويم على أساس معايير ومؤشرات تم تحديدها سابقا ولاقت إقبالا من الخبراء فتستند هذه العملية إلى شخص له المهارات والكفاءات التي تسمح له بعملية التقويم والتي تتمثل في معرفة مستويات موظفيه، نقاط قوتهم، ضعفهم، كفاءاتهم، مهاراتهم، ابداعاتهم، تطورهم، ويجب أن تشمل عملية التقويم جميعالموظفين دون استثناء ويكون التقييم نزيها وموضوعيا دون التحيز لطرف على حساب الطرف الآخر والفائدة المرجوة من التقييم أنه في حالة وجود حالات ايجابية وجب تشجيعها وفي حالة وجود حالات سلبية يجب معالجتها أما إذا لم تتبع عملية التقويم أي قرارات فهذا سيقضي على أهميتها.

لغياب عملية التقويم آثار سلبية كبيرة فمثلا العديد من المنظمات الحكومية تبتعد عن عقاب أو فصل موظفيها حتى لو قاموا بأخطاء وهذا ما يردي إلى انتشار هاته السلوكيات، ومن أبرز الوسائل التي تسمح بالقضاء على هذه الممارسات:

- تعيين أفراد يتمتعون بالأخلاقيات والنزاهة.
- محاربة المحسوبية في التوظيف.
- وضع مكافأة تحفيزية للعمال والموظفين الذي يكشفون عن الفساد الإداري.

الفرع الثاني: إرساء أخلاقيات العمل في المؤسسات:

تتم عملية إرساء الاخلاقيات عن طريق: [1]

أولا: الاعتماد على تطبيق رؤية استراتيجية ترتكز على الاخلاقيات في المنظمة مما يدرج الأخلاقيات ضمن الانشطة والبرامج الرئيسية للمنظمة وتتصدر واجبات هذه اللجنة تخطيط اهداف بعيدة المدى في مجال تخصصها وكذلك اقتراح برامج التدريب الأخلاقي.

[1]– محمد جواد بلقايد، مرجع سابق، (ص ص) (84،85).

ثانيا: في ظل الأزمات والفضائح الأخلاقية وسوء العلاقة التي باتت تربط الادارة والموظفين ظهر مفهوم جديد ألا وهو القيادة الاخلاقية التي ركزت على ضرورة الاتسام بالشفافية، النزاهة، الموضوعية، الانسانية، العدالة، الكرامة.

ثالثا: إصدار منظمات الأعمال بصفة دورية للتصريحات الخاصة يقيم المنظمة وطرح مدونات أخلاقية.

رابعا: تنوع مداخل أخلاقيات العمل.

كما أن مرحلة إرساء الأخلاقيات تتبعها مرحلة رئيسية تتبعها مرحلة رئيسية ألا وهي مرحلة ترسيخها بين الموظفين ويتم ذلك عن طريق:

أولا: إصدار إجراءات وقوانين أخلاقية تنظم السلوكيات في المنظمات وضرورة اتباعها من كافة العاملين بالمنظمة من خلال فهم كل عامل لهذه الاسس الموضوعية حتى يتسنى له تطبيقها.

ثانيا: استحداث منصب مستشار يعمل بما يسمى الاستشارة الاخلاقية.

ثالثا: تنظيم دورات تدريبية للعاملين لتعليمهم ودفعهم لتطوير سلوكياتهم الاخلاقية.

رابعا: الاعتماد على نظم واساليب للضبط الإداري في المؤسسة.

خامسا: العمل على تطوير الرقابة الذاتية للعاملين من خلال اقامة المحاضرات والبرامج المختلفة.

سادسا: التقييم المستمر للعاملين.

سابعا: قيام المنظمات ببحوث ودراسات بصفة دورية لمعرفة العوامل التي تؤثر سلبا أو إيجابا على الموظف ومحاولة تقديم حلول وتوصيات تشجع السلوكيات الحسنة.

ثامنا: التقرب من العاملين والاستماع إلى انشغالاتهم من خلال عقد جلسات معهم لمعرفة الاسباب التي أدت إلى سلوكيات غير لائقة.

تاسعا: الاعتماد على كل أنواع التحفيز سواءً المادية أو المعنوية كمحاولة لتشجيع الافراد الذين يقومون بعملهم بكل تفان واخلاص.

المطلب الثاني: أسباب تراجع أخلاقيات العمل و طرق تقويمها

هنالك عدة أسباب تساهم في تراجع أخلاقيات المهنة، كما توجد طرق عديدة لتصحيح ذلك.

الفرع الأول: أسباب تراجع أخلاقيات العمل

من بين أسباب تراجع أخلاقيات العمل:[1]

أولا: التلوث العقدي: تعرف العقيدة على أنها الإيمان الجازم بالله وبكل ما جاءت به النصوص الصحيحة من أصول الدين وأمور الغيب وهي الحكم الذي لا يحتمل الشك فيه لدى معتقده، لكن هذه العقيدة دخل عليها ما يعرف بالتلوث العقدي أي عدم الالتزام بالعقيدة الاسلامية الصحيحة، أو التخلي عن بعض مبادئها إما عمدا أو جهلا بسبب ما يطرأ من الانحراف بسبب الشبهات والشهوات ووساوس الشيطان وإغراءاته ونحو ذلك ولا شك أن هذا التلوث العقدي يؤدي إلى تلوث الحياة إذ سلامتها تكمن في إتباع المنهج الأقوم الذي دعا إلى التمسك بمبادئ الاخلاق، ومنها أخلاق المهنة، ولا جدل أنه كل مخالفة لأوامر الدين تعتبر مخالفة دينية وأخلاقية في الوقت نفسه.

ثانيا: التلوث الفكري: هو التلوث الناتج عن تخلي الفرد في سلوكه عن العادات والتقاليد وضعف الوازع الديني وعدم احترام القوانين المتعارف عليها "فالله تعالى خلق الانسان لعبادته بالمعنى الواسع للعبادة، وجلعه من أفضل مخلوقاته وسخر له ما في السماوات وما في الأرض لينتفع به في حدود ما شرعه الله له وصولا لتلك الغاية، ويسر له السبيل للوصول إليه وعليه فإن المال ما هو إلا وسيلة لتحقيق تلك الغاية، فليس المال وجمعه غاية في حد ذاته...، فإذا تلوث هذا الفكر بأن كان المال غاية في حد ذاته كما نسمع اليوم حيث قال: هذا العصر عصر المادة ونحو ذلك حتى كرس بعض الناس حياتهم لجمع

[1]. بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، ط2، عمان، دارة المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2011، ص43.

المادة فأصبحت مالكة لهم لا مالكين لها، فأصبح بعضهم عبيد المادة كما قيل، عياذا بالله.

ثالثا: التلوث القيمي: ويعني تغيير أخلاق أفراد المجتمع من حالة إيجابية صحيحة إلى حالة سلبية ومن المعلوم أن القيم الاخلاقية التي جاءت بها الشريعة الاسلامية ثابتة لا تتغير ولا تتبدل ولكن هناك أفكار هدامة حاولت وتحاول غزو القيم الإسلامية بتفريغها من مضامينها تارة، وبقلب معانيها تارة أخرى ساعية جاهدة إلى تحطيم القيم الخلقية وقد استجاب لها بعض قليلي الايمان من المسلمين حتى سمعنا مقولات لا تقبلها العقول السليمة، وتمجها الفطرة السليمة فأصبحت الرشوة عندهم هدية والنفاق مجاملة وأكل أموال العامة فطنة وإيذاء الناس وتأخير مصالحهم قوة في الشخصية".

كما أن القيم الاخلاقية المستمدة من القرآن والسنة تعتبر الضوابط المهنية والأخلاقية والتعاليم والمبادئ التي تحدد سلوك العمال وتساعد على تأسيس الطريق الصحيح الذي يمنع العمال من الوقوع فيما يخالف الشرع والدين وغياب هذه الأخلاق يؤدي إلى التلوث القيمي[1].

الفرع الثاني: طرق تقويم أخلاقيات العمل

طرق تقويم الأخلاق بعامة وأخلاق العمل بخاصة كثيرا جدا أو يطول الكلام حول حصرها واستقصائها، ولكن سنشير الى أهمها على النحو التالي:[2]

أولا: تقوية معاني العقيدة الاسلامية: وترسيخها في الناشئة منذ نعومة أظافرهم داخل الأسرة قبل بلوغ سن الدراسة وذلك بتعليمهم الحلال والحرام، وما يجوز وما لا يجوز وتدريبهم على القيم الأخلاقية اذا معمها يتم بواسطة الاكتساب، وكما قيل فان التعليم في الصغر كالنقش على الحجر، واذا الأمر كذلك فان من الصعوبة بمكان أن تنقلت

[1]– بلال خلف السركانة، أخلاقيات العمل، المرجع السابق، ص45.

[2]– أمينة مخلوفي، اكرام بوسعيد، بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل، ماستر في العلوم الاجتماعية، 2021، (ص ص) (54،55).

تلك القيم الأخلاقية، وبخاصة اذا علمنا أنه أصل الأخلاق هو العقيدة، فمن نشأ على العقيدة الصحيحة لا يخشى عليه ولكن عليه بين الفينة والأخرى أن يتعاهد تلك الأخلاق ويزيل عنها ما قد يعلق بها من كدر.

ثانيا: علاج المشكلات الأخلاقية: من خلال التصدي للأفكار والنظريات الهادمة والملوثة للقيم الاخلاقية وبيان القيم الصحيحة فلا بد من عملية تربوية شاملة تستهدف احلال قيم واتجاهات سلوكية ايجابية مثل: النزاهة والكفاية والفعالية محل القيم غير الاخلاقية.

ثالثا: المحاسبة (العقوبة): مبدأ الثواب والعقاب مبدأ أصيل في الاسلام، فلا يكفي أن نقول للمحسن أحسنت وللمسيئ أسأت فقط فكما يكافئ المحسن للأبد أن يعاقب المسيء بحسب أحكام الشريعة فالعقوبة في الشريعة نوعان: حدود، وتعزيرات.

المطلب الثالث: عقبات تطبيق اخلاقيات العمل و المشاكل الأخلاقية في المؤسسات

الفرع الأول: عقبات تطبيق أخلاقيات العمل

هنالك عدة عقبات تعوق عملية تطبيق أخلاقيات العمل في المؤسسات منها:[1]

أولا: عدم تطبيق العقوبات: إن التساهل في التجاوزات الاخلاقية، وعدم تطبيق النظام المتبع في إنزال العقوبة على المخالف يؤدي إلى تهاون كبير في الالتزام بأخلاقيات الوظيفة، وتكرار الاخطاء والانحرافات السلوكية، نتيجة عدم وجود رادع يقوم بحمايتها والحد من تجاوزها.

[1]– أحمد حسن عامر عيسري، ياسر حسن سالم المعمري، واقع تطبيق أخلاقيات العمل في قطاع التعليم بمحافظة محايل عسير، مجلة البحوث والدراسات التجارية، مجلة 04، عدد 01، المملكة العربية السعودية، 2020، (ص ص) (246،247).

ثانيا: غياب القدوة الحسنة: في عصر نفتقد فيه إلى الكثير من القيم، لا يختلف اثنان عن أن للقدوة الحسنة أثرا كبيرا في تربية الافراد والجماعات ودور مهم في بناء المجتمعات، وغياب القدوة الحسنة من قبل الادارة يترك المجال مفتوح أمام الموظفين لاختلاق الذرائع حول عدم الالتزام بأخلاقيات المهنة، لعدم وجود نموذج من الادارة العليا يلتزم بأخلاقيات المهنة ويدعوا للحفاظ على عليها.

ثالثا: ضعف الحس الديني والوظيفي: عند غياب شعور الموظف بقيمة العمل الذي يقوم به، ودوره الكبير في التقرب إلى الله سبحانه وتعالى به ونيل مرضاته بالالتزام بأخلاقياته، وماله من أثر في تنمية وتطور المجتمع، فإنه سيحول دون التطبيق والالتزام بأخلاقيات الوظيفة.

رابعا: اضطراب العلاقة بين الادارة والعاملين: من الأمور المعلومة أن الثقة بين العاملين، والإدارة لها علاقة مباشرة بزيادة انتاجية العامل، فالموظف الطي يلم أن إدارة المنظمة ستقدر مجهوداته على المدى القريب والبعيد فإنه يتفانى في عمله، ولكن عندما يشعر الموظف بأن إدارة المنظمة لا تفي بوعودها للعاملين فإن هذا يكون أمرا غير محفز له على تطوير العمل والابداع وزيادة الأداء، لذلك فإن التزام المديرين بالصدق والأمانة والعدل والوفاء والرحمة مع العاملين يؤدي إلى ثقة العاملين في الإدارة وهو ما يؤدي إلى تحفيزه على العمل ويوفر كثيرا من الوقت الضائع الشائعات والشكوك والتفاوض.

الفرع الثاني: المشاكل الأخلاقية في المؤسسات

تواجه منظمات الاعمال مشكلات متعددة، ومنها يتعلق بالمعايير الاخلاقية، حيث أشار كل من العامري والغالبي الى أن هناك بعض المشاكل الاخلاقية التي يمكن أن تواجهها منظمات الأعمال، كان أهمها:[1]

[1]محمد حسن أبو عودة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي، ماجيستير في ادارة الأعمال بكلية التجارة، جامعة الاسلامية بغزة، 2017،(ص ص) (27، 28).

أولا: تضارب المصالح: وتحصل هذه المواقف عندما تتعالاض وتختلف مصلحةالفد في موقف معين عند مصلحة المنمة، مثل: قبول الهدايا أو الرشاوي مقابل اتخاذ القرارات لصالح من دفع هذه الهدايا أو الرشاوي، كذلك الأمر عندما يكون هناك عمل خاص يملكه أو يديره أحد الموظفين وهو مشابه لعمل المنظمة، حيث يتم تشجيع الزبائن على التعامل مع العمل الخاص لتحقيق المصلحة الشخصية على حساب المنظمة.

ثانيا: ثقة الزبون: أي أنه يتم تسريب معلومات ذات علاقة بالزبائن ونشاطاتهم الى أطراف أخرى، فيسرب بعض العاملين في منظمات الاعمال معلومات عند الزبائن الى جهات أخرى.

ثالثا: التمييز: ويحدث عندما تحجب الترقية، أو التعيين في وظيفة معينة عن مرشح لها بسبب عرقه، أو جنسه، أو دينه، أو عمره، أو أي خصائص لأخرى لها علاقة بالكفاءة.

رابعا:التجاوز: وهي مجمل التصرفات التي تسبب عدم الشعور بالراحة في مكان العمل والمتعلقة بالتجاوز بألفاظ مخجلة او تعبيرات شفهية أو تصرفات تخدش بالحياء.

خامسا: موارد المنظمة: وهي اساءة استخدام الموارد المادية والمالية وتسخيرها لأغراض شخصية، كاساءة استغلال الأنترنت والهواتف والتجهيزات المكتبية أو السيارات وغيرها.

سادسا: الاتصالات: وتمثل حالة نقل المعلومات بين مختلف الأطراف بطريقة تؤدي الى الحاق الضرر بالمنمة، ويعد الكاب والمبالغة وبث الاشاعات من أكبر المشاكل في مجال الاتصالات.

سابعا : مشكلات تتعلق بالكفاءة: يؤمن عدد غير قليل بأن الكفاءة لا تمثل مؤشرا يدا على تعظيم الربح من خلال تحقيق نتائج أكبر بمجهود أقل، وقد تتعارض مصالح منظمات الأعمال في تحقيق الكفاءة مع متطلبات ومعايير السلوك الاخلاقي.

ثامنا: قلة العائد وكبر حجم المنظمات: كلما كبر حجم القاع العام اتسعت المساحة المتاحة للفساد، فمتطلبات الفرد، وطموحاته الكبيرة لا تتناسب مع ماتستطيع المنظمة توفيره من سلع

وخدمات، كما أن العاملين لهم تطلعاتهم وطموحاتهم في حين أنهم لا يملكون غير رواتبهم المحدودة والضئيلة.

تاسعا: التفاوت بين أخلاقيات الادراة والسلوك الاداري: هناك اختلاف واضح بين أخلاقيات الأعمال وبين السلوك الحقيقي للعاملين والمديرين كما هو قائم فعلا، وليس أدل على ذلك من وجود عدد كبير من المنمات التي لديها مدونات أخلاقية معلنة، وينتسر فيها الفساد والمخالفات والانتهاكات الاخلاقية.

عاشرا: تمتع الافراد بسلطة مطلقة: كلما ازدادت سلطة اتخاذ القرارات التي يتمتع بها الموظفون العاملون في منظمات الأعمال، ازدادت معدلات سوء استخدام السلطة، وممارسة الأنشطة بصورة غير أخلاقية.

خلاصة الفصل

خلال هذا الفصل، قمنا تحدثنا عن مفهوم أخلاقيات العمل، والتعمق في مقدمته، وأساسياته ، ونظرياته ، وطرق تطبيقه ، والعقبات التي يمكن أن تعيق تطبيقه في مكان العمل، قدمت دراستنا رؤى قيمة حول أهمية أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز التميز الأخلاقي داخل المؤسسات.

توصلنا في المبحث الأول إلى أن أخلاقيات العمل ماهي إلا مجموعة من القواعد و السلوكيات الأخلاقية التي توجه الأفراد في سلوكهم المهني، كما أنها تطورت مرورا بعدة أزمنة و حضارات، حيث ذكرنا أهميتها على مستوى الفرد و العمل و المجتمع. و كغيرها من المفاهيم الإنسانية، لأخلاقيات العمل مصادر و أبعاد و أهداف تنظيمية، حيث من خلال إنشاء إطار أخلاقي قوي، تخلق المؤسسات بيئة تعزز النزاهة والصدق والمسؤولية بين الموظفين.

كما تناولنا في المبحث الثاني العديد من النظريات و المبادئ العمل والأخلاقية التي تدعم فهم أخلاقيات العمل، مثل النظرية النفعيةو الحقوق و الواجبات، من خلال فحص هذه النظريات، اكتسبنا فهمًا أعمق للأسس الأخلاقية التي تشكل أخلاقيات العمل وتؤثر على عمليات صنع القرار في مكان العمل.

في المبحث الأخير، استكشفنا طرق تطبيق أخلاقيات العمل في مكان العمل والعقبات المحتملة التي قد تواجهها المؤسسات،ناقشنا أهمية المبادئ التوجيهية الأخلاقية الواضحة والتواصل الفعال وبرامج التدريب الأخلاقي لغرس ثقافة أخلاقيات العمل، بالإضافة إلى ذلك، أدركنا أن العقبات مثل غياب القدوة الحسنة و ضعف الحس الوظيفي و الديني يمكن أن تشكل تحديات أمام تطبيق أخلاقيات العمل، من خلال تحديد هذه العقبات، يمكن للفاعلين في المؤسسات تطوير استراتيجيات لمعالجتها والتغلب عليها، وتعزيز بيئة العمل الأخلاقية.

في الختام، فإن الإهتمام بأخلاقيات العمل أمر ضروري لزراعة التميز الأخلاقي في مكان العمل، فمن خلال تبني ودعم مفهوم أخلاقيات العمل، لا تقوم المؤسسات فقط بتعزيز ثقافة النزاهة والثقة ولكن أيضًا تعزز سمعتها وعلاقاتها مع زبائنها.

الفصل الثاني

الإطار النظري للجودة و الخدمات العمومية

تمهيد

لقد اقتصر في السابق مفهوم الجودة على الخدمات التي يؤديها القطاع الخاص حصرا، لكن مع التقدم المتزايد و التغير المتسارع في أهمية المصلحة العامة، تم إخضاع تلك الخدمات المقدمة من طرف المرافق العامة لمعايير محددة و مراقبة مستمرة، و كل ذلك راجع لحق المنتفع من الخدمة المقدمة في الحصول عليها بأفضل جودة و بأريحية، فيمكن القول بأن المرافق العامة هي حلقة وصل بين المواطن و الدولة، لذلك يعتبر السعي وراء تحسين هذه العلاقة و إعادة الثقة للمواطن في دولته من أوجب الواجبات، كما أن لأخلاقيات العمل جورا هاما في ربط كل ما سبق و ذلك بالتأثير على بعض المتغيرات التنظيمية و التي من شأنها الإسهام في تحسين الجودة الخدمة العمومية، وهذا ما سيتم التطرق إليه مرورا بالنقاط التالية:

المبحث الأول: الجودة و أهم العوامل المؤثرة فيها

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية و أنواعها

المبحث الثالث: مساهمة أخلاقيات العمل في رفع جودة الخدمات العمومية

المبحث الأول: الجودة و أهم العوامل المؤثرة فيها

يشهد عالم اليوم تغيرا سريعا نحو الإهتمام بالجودة و كل ما يتعلق بالعوامل المؤثرة فيها على أمل تحقيقها و التحكم الشامل بها، كونها تعتبر من أهم العوامل التي تلعب دورا في تحسين العلاقة بين الزبون و الطرف المعني بتقديم السلعة أو الخدمة.

المطلب الأول:تعريف الجودة، أهميتها و أهدافها

إن مصطلح الجودة مصطلح حديث نوعا ما في علم الإدارة و قد تباينت التعريفات له واختلفت، و من هذا المنطلق سنحدد تعريف الجودة و أهميتها و أهدافها:

الفرع الأول : تعريف الجودة

يمكن تعريف الجودة بأنها : "مجموع الخصائص و السمات التي يجب توافرها في المنتج أو الخدمة بحيث تجعله يقوم بوظيفته على أكمل وجه و يرضي المستهلك«. و يطلق مصطلح الجودة على المنتج أو الخدمة الجيدة". [1]

كما يعرفها الأستاذ جونسون بأنها: "القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته و يحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة المقدمة له".[2]

يعرف بلاك **Black** الجودة بأنها: "مجموعة الصفات والخصائص المتعلقة بالسلعة أو الخدمة والتى تتوقف عليها قدرة تلك السلعة أو الخدمة على إشباع حاجة محددة".[3]

[1]– د.ضريفي نادية بجامعة المسيلة : " جودة الخدمة العمومية "، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية و السياسية، العدد الرابع، ديسمبر 2016، ص: 134

[2]– د.ضريفي نادية، جودة الخدمة العمومية مرجع سابق، ص 135

[3]– أ. د. بهجت عطية راضي؛ و أ. م. د. هشام يوسف العربي، إدارة الجودة الشاملة المفهوم و الفلسفة و التطبيقات، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، القاهرة، مصر، 2016، ص 19

و يرى كل من كانجي جي.كي و آشر إم **Kanji G.K. & Asher, M**:[1] »أن الجودة هي الملائمة للإستخدام فيما يخص التوقعات الخاصة بالعملاء أو المستخدمين للسلعة أو الخدمة«.

ومن خلال ذلك فإن تحديد مفهوم الجودة في المفهوم الحديث يتطلب تحديد الآتي:

– المتطلبات **Requirements** : أي مجموعة من الحاجات التي يسعى المستخدم لتحقيقها و تعكس وجهة نظر متلقي الخدمة.

– المواصفات **Specifications** : و ترتبط بجانب من جوانب السلعة أو الخدمة بما تحمله من مواصفات قادرة على مواجهة المتطلبات.

و يمكن تعريف الجودة على أنها: "عبارة عن مقياس لتمييز المنتج أو الخدمة المقدمة بحيث تكون خالية من أيّ عيوب أو نواقص، ويتمّ تحقيق ذلك من خلال الالتزام الشديد بالمعايير التي يتمّ قياسها واعتمادها، بحيث تكون قابلة للإنجاز والتحقيق، وهذا كله يقاس على أساس إرضائها للزبائن والمستخدمين، وتمّ تعريف الجودة حسب معيار آيزو **ISO** على أنّها مجموعة من السمات والميزات التي يتمتع بها المنتج أو الخدمة المقدمة، بحيث تكون قادرة على تلبية الاحتياجات المطلوبة بشكلٍ صريح أو بشكلٍ مضمون". [2]

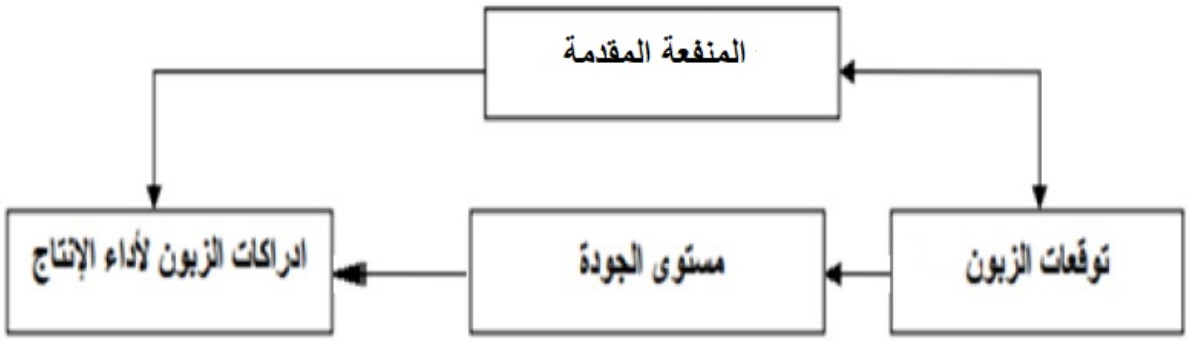
ومن خلال ما سبق ذكره من تعاريف مختلفة للجودة يمكننا القول بأن الجودة هي الحالة التي تعبر عن مدى ملائمة الخدمة أو المنتج التي تقدمها مؤسسة ما مع ما يتوقعه المستفيد أو الزبون ومدى إشباع تلك الخدمة أو السلعة لرغباته، فهي تمثل معيارا لقياس مدى تطابق نوعية الخدمة مع ما يرغبه الزبون أو المستفيد بما يحقق الرضا التام لديهم، و يجب الإشارة بأن الجودة تتعلق بمنظور المستفيد و توقعاته وذلك بمقارنة الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة

[1]– أ. د. بهجت عطية راضي؛ و أ. م. د. هشام يوسف العربي، إدارة الجودة الشاملة المفهوم و الفلسفة و التطبيقات مصدر سابق، ص 20

[2]– دانة الوهادين، آخر تحديث: 10:38 ، 02/21/ 2016، https://cutt.us/cUqeT ، شوهد بتاريخ: 08 فبراير 2023، الساعة 23:41.

مع التوقعات المرجوة من هذا المنتج أو الخدمة وبالتالي يمكن الحكم من خلال منظور الزبون بجودة أو رداءة ذلك المنتج أو الخدمة، كما هو مبين الشكل التالي:

الشكل (1-2): يبين مفهوم الجودة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على أيوب محمود محمد، المجلة العربية للنشر العلمي العدد الثامن عشر، صفحة 77.

الفرع الثاني: أهمية الجودة

لا شك أن للجودة أهمية بالغة، حيث أصبحت الشغل الشاغل الذي تهتم به موسسات اليوم على اختلاف أنواعها، و نذكر من أهمياتها:[1]

أولا: سمعة الموسسة: تستمد المؤسسة سمعتها من مستوى جودة منتجاتها و خدماتها. و يتضح ذلك من خلال العلاقة التبي تربط المؤسسة المجهزين و عامليها و خبراتهم، و تقديم منتجات و خدمات تبلي حاجة زبائن المؤسسة، فالتحسين المستمر في الجودة يضمن للمؤسسة الشهرة و السمعة الحسنة.

ثانيا: المسؤولية القانونية للجودة: يتزايد باستمرار عدد المحاكم التي تتولي النظر و الحكم في قضايا مؤسسات تقوم بتصميم منتجاتها أو تقديم خدمات ذات جودة منخفضة،

[1]- الدكتور قاسم نايف علوان، أستاذ مشارك في كلية الإقتصاد بجامعة التحدي، ليبيا، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات الآيزو 9001:2000، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الثالثة 2013، عمان، الأردن، (ص ص)(31،32).

مما يجعل المؤسسات مسؤولة قانونا عن كل ضرر يصيب الفرد الزبون جراء الخدمة أو المنتج المقدم.

ثالثا: حماية المستهلك: تطبق الجودة في كافة أنشطة المؤسسة و يتم وضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية المستهلك من الغش في منتجاتها و خدماتها و تعزز الثقة بين الزبون و المؤسسة، عندما يكون مستوى الجودة منخفض، يؤدي ذلك إلى إحجام الزبون عن التعامل مع المؤسسة و يخلق نوعا من عدم الرضا.

رابعا: تقليل التكلفة: تنفيذ الجودة المطلوبة في مختلف العمليات من شأنه أن يتيح الفرص لاكتشاف الأخطاء وتفاديها لتجنب تحمل كلفة إضافية و الإستفادة القصوى من من الموارد المتاحة عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج و بالتالي تخفيض التكلفة و إنجاز المهام بكفاءة و فعالية.

خامسا: المنافسة العالمية: إن التغيرات السياسية و الإقتصادية ستؤثر حتما في كيفية و توقيت تبادل المنتجات و الخدمات بدرجة كبيرة في السوق دولي تنافسي و في عصر المعلومات و العولمة، تكتسب الجوجة أهمية كبيرة، إذ تسعى كل مؤسسة لتحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية و تحسين الإقتصاد بشكل عام، فكلما انفخض مستوى الجودة انعكس ذلك سلبا على المؤسسة.

الفرع الثالث: أهداف تطبيق الجودة

إن الهدف من تطبيق الجودة هو نيل رضا الزبون، و من هذا المنطلق تنبثق أهداف اخرى نذكر منها:[1]

أولا: اختصار وقت إنجاز المهمات: فالإجراءات التي وضعت من قبل المنظمة لإنجاز الخدمات للعميل قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي جاءت هذهالإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما أثر تأثيراً سلبياً على الانجاز.

[1]– الدكتور مدحت محمد أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة إستراتيجية كايزن اليابانية لتطوير المنظمات، دار الكتب المصرية، الطبعة الأولى 2015، القاهرة، مصر، ص 50.

ثانيا: رفع مستوى أداء العاملين بالمؤسسة: بما ينعكس إيجاباً على انجازهم، بإشاعة ثقافة الجد و الحزم واحترام العمل وتحقيق الجودة في جميع المراحل.

ثالثا: تكوين بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر: وذلك من خلال التدريب و التكوين المستمر للعاملين على أساس الجودة.

رابعا: تقليل المهام عديمة الفائدة لاغتنام زمن العمل المتكرر في مهام أخرى: و يكون ذلك بالتركيز على المهام التي قد تكون ذات أولوية.

المطلب الثاني: أبعاد الجودة الخدمة و طرق قياسها

الفرع الأول: أبعاد جودة الخدمة

يرى بعض الباحثين والمتخصصين في مجال الخدمات أن جودة الخدمة تتكون من ثلاث أبعاد و التي تتمثل في:[1]

أولا: البعد الفني: يتمثل في مستوى جودة الخدمة النهائية التي يحصل عليها الزبون أي جودة الخدمة ذاتها.

ثانيا: البعد الوظيفي: يتمثل في طريقة وأسلوب تقديم الخدمة للزبون وهو يرتبط أساسا بالتفاعل الشخصي بين مقدمالخدمة ومتلقي الخدمة.

ثالثا: صورة الذهنية للمؤسسة لدى الزبون :تمثل كيفية إدراك الزبون لمؤسسة الخدمة التي يتعامل معها، وهي تتكون نتيجة تفاعل البعدين الوظيفي والفني لدى الزبون.

وهناك من يضيف بعدآخر لهاته الأبعاد وهو:

[1]– خيرة قرن، فاطمة بلقرع، أستاذتان مؤقتتان بكلية العلوم الإقتصادية و التسيير و العلوم التجارية جامعة الجلفة:جودة تسيير الخدمات، مجلة دفاتر اقتصادية. مج. 1، ع. 2 (مارس 2011)، ص 154.

رابعا: العنصر المادي: ويتمثل في كافة الأشياء والعلامات الملموسة المستخدمة في تقديم الخدمة للزبون، أو تعميق شعوره الماديا كالمباني،والتجهيزات مثلأجهزة الحاسوب،أجهزة التكيف،اللوحات الإرشادية...الخ.

وهناك من الباحثين من يرى بأن جودة الخدمة تقوم على متغيرين هما:[1]

أولا: سلاسل الخدمة :وهي سلسلة الأحداث التي يمر بها الزبون وهو يطلب الخدمة.

ثانيا: لحظات الصدق :وهي كل لحظه يحدث فيها تفاعل بين الزبون والشخص الذي يمثل المؤسسة الخدمية(الموظف) حيثيخرج الزبون منها بانطباع على جودة خدماتها، معنى هذا أن جودة الخدمة لا تتحقق من خلال التركيز على مرحلة معينة من مراحل تقديم الخدمة (لحظة صدق واحدة) و السعي وراء تحقيق أداء جيد من خلالها ، وإنما السبيل الانجح لتحقيقالامتياز في الخدمة يكمن في الإدارة الفعالة لكل اللحظات التي يتفاعل فيهاالزبون ومقدم الخدمة.

و يرى آخرون أن للجودة 5 أبعاد و تتمثل فيما يلي:[2]

أولا: الإعتمادية: و يعتبر هذا البعد البعد الأكثر ثباتا و أهمية من بين هاته الأبعاد، و تعرف الإعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق و دقيق.

ثانيا: الأمان (الثقة): حيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا مهما و أساسيا للعلاقات التبادية الناجحة، فهمي تمثل الرغبة و الإستعداد الكامل لمقدم الخدمة في الإستجابة لمتطلبات الزبون.

---

[1]– خيرة قرن، فاطمة بلقرع جودة تسيير الخدمات ، مرجع سابق ، ص 154.

[2]– د. محمد خيثر، استاذ محاضر بجامعة خميس مليانة، أ. أسماء مرايمي، استاذة مساعدة بجامعة الخميس مليانة: العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة و رضا الزبون بالمؤسسة، الريادة لاقتصاديات الأعمال. مج. 3، ع. 1 (جانفي 2017)، (ص ص) (32،33).

ثالثا: الإستجابة: و يتضمن هذا البعد أربع متغيرات، اهتمام المؤسسة بإعلام زبائنها بوقت تأدية الخدمات، حرص موظفيها على تقديم خدمات فورية لهم، الرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، عدم انشغال الموظفين عن الإستجابة الفورية لطلباتهم.

رابعا: الملموسية: و تشمل التسهيلات المادية و المعدات و مظهر الموظفينو مختلف التجهيزات.

خامسا: التعاطف: و يعني مستوى الإهتمام الشخصي و العناية بالزبون من طرف مقدم الخدمة.

الفرع الثاني: طرق قياس الجودة

إن عملية قياس الجودة كانت في السنوات الأخيرة محل جدال كبير من خلال العديد من البحوث و الدراسات و ذلك لصعوبة قياسها، وهناك العديد من الطرق لقياسها والمتمثلة فيما يلي:[1]

أولا: طرق القياس المباشرة لجودة الخدمة وتنقسم إلى:

1. **منهج الاستقصاء:** وذلك بأخذ عينة من أفراد المجتمع ويتم اختيارهم عشوائيا وتوزع على أفرادها استمارة الاستقصاء، وهي مجموعة من الأسئلة حول الموضوع المراد معرفته، إذ يجب أن تكون هذه الأسئلة سهلة و واضحة الفهم ومن ثم تبوب الإجابات وتحلل المعلومات من طرف الجهة المختصة بذلك.
2. **الملاحظة المباشرة:** وذلك أن تتولى الإدارة نفسها عملية القياس باستخدام الملاحظة في ميدان العمل والاحتكاك المباشر مع الزبائن وملاحظة ردود أعمالهم، وكذا مقدمي الخدمة أثناء تقديم عملهم.

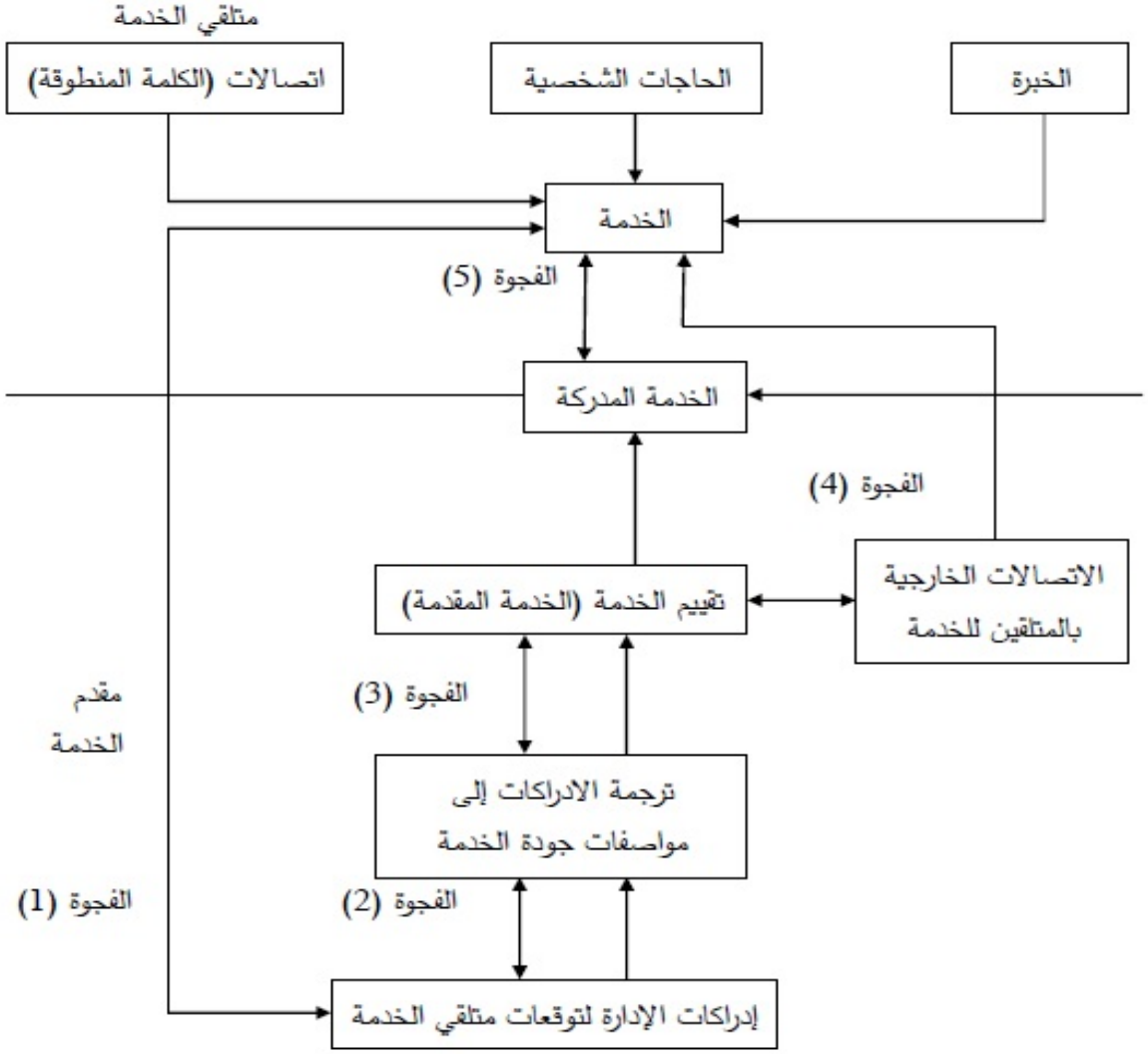
[1]– أمال مامة، إيمان بوعموشة، تأثير جودة الخدمة العمومية في تحقيق رضا العملاء –دراسة عينة من بلدية جيجل–، مطكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، الجزائر 2019/2018، ص: 12.

ثانيا: طرق القياس غير المباشرة لجودة الخدمة، وهي بدورها تنقسم إلى قسمين:

1. **مقياس الفجوة:** يسمى هذا النموذج بنموذج **SERVQUAL** وقد ظهر من خلال الدراسات التي قام بها كل من **Berry،Zeithamal،Parasuraman**، و إن تقييم الجودة في هذا النموذج يعني تحديد الفجوة بين توقعات الزبائن للخدمة و إدراكاتهم، ويمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية:
   جودة الخدمة = إدراكات – توقعات.

ويقوم هذا النموذج على خمس فجوات أربعة منها موجهة لمقدم الخدمة وفجوة موجهة للزبون والشكل الآتي يوضح ذلك:

الشكل (2-2): نموذج الفجوة



المصدر: أمال مامة، إيمان بوعموشة، تأثير جودة الخدمة العمومية في تحقيق رضا العملاء، مصدر سابق ص 13

استنادا للشكل السابق يمكن تلخيص هذه الفجوات فيما يلي:[1]

أ. **الفجوة الأولى:** وهي ناتجة عن الاختلاف بين ما يرغبه متلقي الخدمة وبين ما تعتقده الإدارة عما يرغب فيه متلقيها، وسبب هذه الفجوة هو النقص في فهم إدارة المؤسسة للمتلقين لخدماتها، أو سوء تفسير حاجاتهم و رغباتهم.

ب. **الفجوة الثانية:** وهي ناتجة عن الاختلاف بين ما تعتقده الإدارة عن رغبات متلقي الخدمة، وبين مواصفات أو شروط الجودة التي تم تحديدها لتقديم الخدمة، ويلاحظ أن هذه الفجوة ما هي الانتاج لعدم قدرة الإدارة على ترجمة حاجات المتلقين إلى نظم جيدة لتقديم الخدمة.

ت. **الفجوة الثالثة:** وتنتج بسبب الاختلافات بين مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل، وبينمواصفات الجودةالمحددة بمعنى عدم قدرة المؤسسة على إنتاج الخدمة وفقا لمواصفات ومعدلات الأداء المحددة وذلكبسبب عدم توافر المهارات اللازمة لدى موظفي المؤسسة.

ث. **الفجوة الرابعة:** وتنتج عن الاختلافات بين الخدمة المقدمة فعلا، وبين ما تم الترويج عنه بخصوصها، أي أن الوعود المعطاة من خلال الأنشطة الترويجية لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة، وذلك لوجود ضعف في التنسيق بين العمليات وبين التسويق الخارجي للمؤسسة.

ج. **الفجوة الخامسة:** وهي ناتجة عن الاختلافات بين الخدمة المنجزة والمتوقعة، وهذا يعني أن الخدمة المدركة لا تتطابق مع الخدمة الفعلية وقد يكون ذلك لحدوث أكثر من فجوة في آن واحد.

2. **نموذج الداء الفعلي:** يعتمد هذا النموذج على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات المتلقين للخدمة، ويمكن

[1]– أمال مامة، إيمان بوعموشة، تأثير جودة الخدمة العمومية في تحقيق رضا العملاء مرجع سابق ، ص 14.

التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية: جودة الخدمة = الأداء الفعلي حيث يقوم نموذج الأداء الفعلي على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الاد ا ركات الخاصة بمتلقي الخدمة فقط، فجوة الخدمة هيدالة للإدراكات السابقة لمتلقي للخدمة و خبراتهم وتجاربهم في التعامل مع المؤسسة، ومستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة.

المطلب الثالث: محددات الجودة

كما هو الحال بالنسبة لمفهوم الجودة لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول محددات الجودة، و نذكر:[1]

أولا: التصميم: يشير التصميم إلى غرض المصمم في تضمين بعض الخصائص أو عدم تضمينها في المنتج أوالخدمة، و يجب أن يأخذ المصمم متطلبات المستهلك في الاعتبار بالإضافة إلى القدرات الإنتاجية أوالتصنيفية للمنتج أو الخدمة، و اعتبارات التكاليف عند التقييم للمنتجات و الخدمات.

ثانيا: التوافق مع التصميم: أو ما يسمى بجودة التطابق،و يشير هذا المحدد إلى درجة تطابق المنتج أو الخدمة أوتحقيقها لغرض التصميم ، و هذه بدورها تتأثر بمجموعة من العوامل، مثل القدرات الإنتاجية،كقدرة الآلاتو المعدات و مهارة العاملين و التدريب و الحوافز، و تعتمد أيضا على عمليات المتابعة و الرقابة لتقييمعملية التطابق و تصحيح الانحرافات في حالة حدوثها.

ثالثا: سهولة الاستخدام: إن سهولة الاستخدام و توافر العمليات و الإرشادات لمستهلك عن كيفية استخدام المنتجات، لها أهمية قصوى في زيادة قدرة المنتجات على الأداء بطريقة سليمة وآمنة، وفقا لما هو مصمم لها.

[1]– بن شلوية كمال، شرفي أمال: الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي في المؤسسات العمومية، دراسة حالة مؤسسة مطاحن الواحات الرياض سطيف، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح–ورقلة–كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2013/2012 ، (ص ص) (32،33).

رابعا: خدمات ما بعد التسليم: من الأهمية بما أن من وجهة نظر الجودة المحافظة على أداء المنتج أو الخدمة آما هو متوقع و هنالك الكثير من الأسباب التي قد تؤدي إلى اختلاف الأداء عما هو متوقع ، و في هذه الحالات لابد من أخذ التصرفات التصحيحية التي تضمن الأداء وفقا للمعايير الموضوعية.

المبحث الثاني: الخدمة العمومية و سبل تحقيق الجودة فيها

تعتبر الخدمة العمومية نتاج عمل الإدارة العامة، حيث تعد الوصلة الحيوية التي تربط الدولة بالمواطن المتلقي للخدمة العمومية و بذلك هي الحلقة الأهم لضمان رضا هذا المواطن و لمحاولة تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية و المواطن، كما تعد الإدارة العامة والخدمات العامة من المفاهيم الحيوية في حياة المجتمعات الحديثة، حيث تشكل الإدارة العامة النظام الذي تدير به الدولة شؤون الحكم والإدارة، وتعتبر الخدمات العامة هي الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين بغية تلبية احتياجاتهم الأساسية وتحسين مستوى حياتهم. وتمثل الجودة محورا هاما في تلبية هذه الاحتياجات بشكل كامل وفعال، وتحقيق الرضا لدى المواطنين وتحسين مستوى الحياة العامة في المجتمع.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة العامة و الخدمات العمومية

نتطرق في هذا المطلب إلى الإطار المفاهيمي للإدارة العامة و الخدمات العمومية و العلاقة بينهما و ذلك من خلال النقاط التالية:

الفرع الأول: الإدارة العمومية و خصائصها

أولا: تعريفها

تعتبر الإدارة العمومية أحدى الركائز التي تقوم عليها الدولة، وقد اختلف الإداريون حول تعريف محدد للإدارة العامة، و نذكر من بين تلك التعاريف:

يرى الدكتور ابراهيم عبد العزيز شيحا الذي يقول : "ان الإدارة العامة هي مجموعة الأنماط المتشابكة المتعلقة بصنع القرارات الادارية، والتي يقوم بها مؤسسةعامة)جهاز إداري) تحقيقا للسياسة العامة التي تستهدفها الدولة[1].

و يعرف الأستاذ الأمريكي ليونارد هوايت الإدارة العمومية بقوله: " الإدارة العامة في أوسع معانيها تتكون من جميع تلك العمليات التي يكون الغرض منها تنفيذ أو الوفاء بالسياسة العامة[2]."

ويعرفها المشرع الجزائري في أحكام المادة **14** من القانون رقم **02/90**، الموافق لـ **1990/02/06** المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها وممارسة حق الإضراب في تعريفها للإدارة ما يفيد: "تعد مؤسسات وإدارات عمومية في مفهوم هذا القانون، المؤسسات والهيئات العمومية ذاتالطابع الإداري، وكذلك الإدارات اللامركزية التابعة للدولة والولايات والبلديات"[3]

وإن تعددت التعاريف الفقهية التي وردت بشأن الإدارة العمومية، فيمكننا القول بأن الإدارة العمومية ما هي إلا عملية إدارة المؤسسات العمومية وتنفيذ السياسات العامة للدولة والبرامج المصممة للتعامل مع المشكلات الاجتماعية وتعزيز المصلحة العامة. و تتضمن نهجًا متعدد التخصصات يستمد من مجالات مثل العلوم السياسية والاقتصاد وعلم الاجتماع والقانون وعلم النفس والإدارة. والهدف النهائي للإدارة العامة هو ضمان فعالية وكفاءة وعدالة ومساءلة المؤسسات الحكومية في خدمة المواطن و مصلحته من خلال الحرص على تطبيق السياسات العامة للدولة.

[1] – محمدي نسيمة، دور الإدارة الألكترونية في تحسين الإدارة العامة في الجزائر: مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية بجامعة الجلفة، 2019–2020، ص 27

[2]– محمدي نسيمة، دور الإدارة الألكترونية في تحسين الإدارة العامة في الجزائر، مرجع سابق ، ص 27

[3]– غزلان سليمة: علاقة الإدارة بالمواطن في القانون الجزائري، أطروحة دكتوراه في الحقوق فرع القانون العام، جامعة الجزائر–بن يوسف بن خدة– كلية الحقوق–بن عكنون– 2009–2010 ، ص 7.

ثانيا: خصائص الإدارة العمومية

كغيرها من المفاهيم في علم الإدارة، تتميز الإدارة العمومية بجملة من الخصـــائص، و تتمثل في:[1]

1. **الهدف:** إنهدف المشروعات الاقتصادية واضحة الجوانب تتمثل في تحقيق الربح، لكن قليلا ما نجد هذا الهدف فيالمؤسسات والمشاريع الحكومية، التي تتميز بتعدد الأهداف التي يكتنفها الغموض، حتى في حالة هدف واحد، والنقطة الثانية هي صعوبة المقارنة بين تكاليف الدائرة الحكومية وقيمة خدماتها للمواطنين، وأخيرا فإن العنصر البشري هو العنصرالأساسي في الإدارة العامة ويصعب التحكم فيه.
2. **المسؤولية:** يكون الموظف الحكومي مسؤولا أمام الجهات العليا التشريعية ويعطي التصريحات لوسائل الإعلامبخصوص قضايا معينة وتمارس عليه الضغوط من قبل جماعات المصالح، وقد يهاجم من طرف الصحف ويطلب منهتفسير سلوكه وتبرير السياسة التي ينفذها.
3. **الصبغة الرسمية:** تمثل الإدارة العامة العمل الحكومي باعتبارها أداة لتنفيذ السياسات العامة، فهي تتعامل دائما على أساس شخص عام وليس خاص، ويحكم الإدارة العامة القانون العام، والموظف العام يعمل بصفته الرسمية وليس الشخصية. والإدارة العامة تنشئها السلطة العامة وتخضع لسلطة الدولة ولمؤسساتها السياسية الرسمية، وتعمل ضمن إطارالسياسة العامة التي يرسمها القانون.
4. **الشكل التنظيمي:** ويقصد به هياكل تنظيم الإدارة العامة بمختلف صورها ومستوياتها وبما تتضمنه من مؤسسات مختلفةوعلاقاتها ببعضها، ويتضمن التنظيم السلطة والقوة البشرية والمادية ويحدد شكل الإدارة العامة البناء الهرمي للجهازالإداري كما يحدد العلاقات التي تحكم المستويات.
5. **بيئة الإدارة العامة:** إن أهداف الإدارة العامة تتعلق أساسا بالصالح العام وإدارة الشعب، كما أنها مرتبطة تماما بتطور وظائف الدولة التي تتحكم فيها الاتجاهات السياسية السائدة.

[1]. أ.سامية منزر،أ.د. زرفة بولقواس جامعة محمد خيضر ببسكرة: الإدارة العمومية في الجزائر و استراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الإجتماعية، 1121-2170 : ISSN – 12 (01) /2020 ، تاريخ القبول: 2020/03/31، (ص ص) (30،31).

6. **الإطار القانوني:** تخضع الإدارة العامة لمجموعة من التشريعات والقواعد والأنظمة التي تضعها السلطة التشريعية، ويلتزم بها العاملون في الأجهزة الحكومية، ويترتب عن هذا النتائج خضوع الموظفين في القطاع الحكومي للقواعد والاجراءات المحددة لهم بموجب النظام المحدد من الدولة وأجهزتها التشريعية، مما يحد من حرية أفعالهم، خاصة وأنها تخضع لرقابة السلطة التشريعية والأجهزة القضائية و الرقابة الإدارية المختلفة، ويترتب أيضا عدم مرونة التغيير والتعديل في الأنظمة، إذ يتطلب ذلك الرجوع إلى الهيئة التشريعية، وهذا ما يبطئ عادة عمليات التعديل والتغيير.

الفرع الثاني:الخدمة العمومية و مبادؤها

أولا: تعريف الخدمات العمومية

تعتبر الخدمات العمومية هي نتاج عمل الإدارة العامة، و يستمد تعريف الخدمة العمومية تعريف من هاته الأخيرة، و نجد من بين تلك التعاريف:

تعرف الخدمة العمومية على أنها: "جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي، و تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أداءها و مراقبتها."[1]

و من تعريفات الخدمة العمومية أيضا: " أنها نشاط تزاوله السلطة العمومية بكيفية مباشرة (الدولة – الجماعات المحلية) أو سلطة أخرى تقع تحت رقابة هاته الاخيرة، و في هذه الحالة نتحدث عن خدمة عمومية مفروضة بتهدف تلبية حاجات ذات مصلحة عامة".[2]

[1]– عبد الرؤوف سلطان، محمد أيمن بوسليت: أثر تحسين الخدمة العمومية على المواطن، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة كلية الحقوق والعلوم السياسيةقسم الحقوق، 2020–2021، (ص ص) (30،29).

[1]– باية بن عاشور: دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2020–2021، ص 30.

كما أنها تعرف بشكل عام على أنها: " مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسميّة في بلدٍ ما لصالح العامّة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامّة لجميع المواطنين، فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفئة دون أُخرى، وتتحمّل الدولة المسؤوليّة عن أي تقصير في تقديمها. كما أنها عبارة عن أي عملٍ رسميٍ صادر عن مؤسسات الدولة المختلفة من وزارات، وهيئات، ومجالس بلديّة، ومراكز شرطة، ومحاكم وغيرها، وهي خدمة لا تتلقى الدولة مقابلها المال دائماً، ففي النزاعات وحفظ الأمن مثلاً فإنّها لا تجني من ورائها المال من المواطنين، لكنّها تأخذ مقابلاً على خدمة الكهرباء من خلال دفع الفواتير المستحقة على المواطن أو الشركات وغيرها من القطاعات الإنتاجيّة".[1]

من هذه التعاريف يمكن القول أن الخدمات العمومية هي مجموعة من الخدمات التي تقدمها المؤسسات أو الإدارات الحكومية، لصالح الجمهور و المجتمع بأكمله، وتُقدم هذه الخدمات عادةً باستخدام الأموال العامة وتُصمم لتلبية الاحتياجات الأساسية للمواطنين وتعزيز المصلحة العامة. وتشمل أمثلة على الخدمات العامة الرعاية الصحية، والتعليم، ووسائل النقل العام، والصرف الصحي، وإنفاذ القانون، وبرامج الرعاية الاجتماعية، و مصالح الحالة المدنية و ما شابهها. وغالبًا ما يُحكم توفير الخدمات العامة بإطارات وتشريعات قانونية محددة، وتخضع للرقابة والمسائلة العامة.

[2]– فاطمة مشعلة، كتب بتاريخ 27–10–2017، شوهد بتاريخ 09–05–2023، على الساعة 15:14، https://cutt.us/ROPhM .

ثانيا: مبادئ الخدمة العمومية

تقوم الخدمة العمومية ثلاث على مبادئ جوهرية و التي يتقيد بها مقدمو الخدمات العمومية، هي:[1]

1. **مبدأ استمرارية وديمومة الخدمة العمومية:** الذي يعني ضمان استمرارية الخدمة العمومية بصورة منتظمة ودون انقطاع في كل الظروف، فمن الضروري توفير الخدمات على أساس منتظم ومستمر. لا يمكن إعطاء تصنيف بأن الخدمة العمومية قد حققت الغرض من وجودها إذا تم تلبية هذه الاحتياجات مؤقتًا.
2. **مبدأ المساواة:** تعني المساواة في تقديم الخدمات العامة أن جميع أفراد المجتمع الذين توجه إليهم هذه الخدمة متساوون فيتحقيقها، لكن بعض الخدمات تتطلب توافر مجموعة من الشروط، حيث لا يعتبر ذلك تمييزًا في تقديم الخدمة، بل يتعلقالأمر بترشيد الخدمات العامة وتقديمها إلى مستحقيها.
3. **مبدأ الملاءمة:** والمقصود به التكيف والتطوير في وسائل تقديم الخدمة العمومية للمرتفقين مما يساهم في جودة الخدمةوسرعتها، حيث يجب أن تؤدى الخدمة العمومية في إطار من التلاؤم والانسجام والمرونة مع رغبات الزبائن وفقا معالمستجدات الحاصلة، فإذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات فيجب على الخدمة العمومية أن تتلاءم ويجب على المرفقالعمومي أن ينسجم وذلك بتحسين جودة وكمية أداءه ولذلك اعتبر مبدأ الملائمة كأساس لمبدأ الاستمرارية.

وقد أضاف بعض الكتاب والباحثين قاعدتين هما:[2]

1. **مبدأ الحيادية:** والذي يعني أن تشتغل المصلحة العمومية بمراعاة المصلحة العامة فقط.

[1]– فطوم بعيرة: أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على جودة الخدمات العمومية في الجزائر –دراسة ميدانية–، أطروحة دكتوراه، جامعة زيان عاشور الجلفةكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، نوقشت و أجيزت بتاريخ:24-05-2022، 2021-2022، ص 83

[2]– فطوم بعيرة: أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على جودة الخدمات العمومية في الجزائر، مرجع سابق ، ص 83

2. **مبدأ المجانية:** والذي يعني أن الخدمات تقدم للأفراد دون أي مقابل.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات العمومية و علاقتها بالمواطن

تختلف الخدمات العمومية من حيث النوع، فهي تضم مجالا واسعا من الخدمات، و مما لا شك فيه أن هنالك علاقة ترابطية بينها و بين المواطن باعتباره الزبون الأول للمؤسسات العمومية، و نوضح ذلك في:

الفرع الأول: أنواع الخدمات العمومية

يمكن أن توضيح أنواع الخدمات العمومية حسب التصنيفات التالية:[1]

أولا : حسب طبيعة نشاط الخدمة:

1. **خدمات إدارية:** الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية سواء على المستوى المركزي أو المحلي كاستخراج الوثائق من مصالح الحالة المدنية في البلديات.
2. **خدمات اقتصادية وتجارية:** تتمثل في الخدمات التي توفها المؤسسات العمومية التجارية والصناعية: شركات الكهرباء والغاز، شركات المياه.
3. **خدمات اجتماعية وثقافية:** تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية تتميز بالطابع الاجتماعي والثقافي: المستشفيات، المدارس.

ثانيا: حسب طبيعة الخدمة المقدمة:

1. **خدمات فردية:** تتمثل في الخدمات التي يتحصل علها الفرد دون ارتباطه بجماعة حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها حصول على الأفراد على خدمات الماء أو الكهرباء عند طلبها أو وثائق الحالة المدنية.
2. **خدمات جماعية:** الخدمات التي يحصل عليها ويستغلها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم بطلب توفيرها كالإنارة العمومية و تهيئة الطرقات.

[1]– إسحاق دخيرة، سارة دغمان: الخدمات العمومية في الإدارة المحلية ورهان الجودة في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945 –قالمة– كلية الحقوق و العلوم السياسية 2014–2015، (ص ص) (31،32) .

ثالثا: حسب طريقة تكلفة الخدمة:

1. **خدمة مجانية:** الخدمات التي تقدم بدون مقابل تتحمل الخزينة العمومية تكلفتها كليا مثل: التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية.
2. **خدمات بمقابل:** يتحمل تكلفتها كليا أو جزئيا المستفيد منها مثال: الكهرباء، الماء، خدمات الهاتف الثابت.
3. **خدمات مدعمة:** يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها والباقي دعم حكومي لها النقل العمومي، السكن، السلع الاستهلاكية الأساسية كمادة الحليب والخبز.

و الجدول الآتي يلخص أنواع الخدمات العمومية:

جدول (1-2): يوضح بعض أنواع الخدمات العمومية

المعيار	نوع الخدمة	مثال موضح للخدمة
حسب طبيعة نشاط الخدمة	➢ خدمات إدارية	مصالح الحالة المدنية، التوثيق في الوزارات
	➢ خدمات اقتصادية و تجارية	شركات الكهرباء و الغاز
	➢ خدمات اجتماعية و ثقافية	المدارس العمومية، المستشفيات، المساجد
حسب طبيعة الخدمة	➢ خدمة فردية	تراخيص استغلال المحلات التجارية من طرف مديرية التجارة
	➢ خدمة جماعية	الأمن العام، الإنارة العمومية و تهيئة الطرقات
حسب تكلفة الخدمة	➢ خدمات مجانية	التطعيمات، المستشفيات العامة
	➢ خدمات مدفوعة	خدمات الهاتف الثابت، شركات تزويد المياه
	➢ خدمات مدعمة	المواد الأساسية كالزيت و السكر و البنزين

المصدر: من إعداد الطلبة إعتمادا على إسحاق دخيرة، سارة دغمان: الخدمات العمومية في الإدارة المحلية ورهان الجودة في الجزائر.

الفرع الثاني: الخدمة العمومية و المواطن

يكمننا تحديد العلاقة بين المواطن و مصالح تقديم الخدمات العمومية في شقين:[1]

أولا: واجبات الإدارة العمومية اتجاه المواطن:

1. تقع على المؤسسات العمومية والإدارات العمومية والهيئات العمومية وأعوانها واجب حماية حريات وحقوق المواطن وحقوقه والتي أعترف بها الدستور.
2. على الإدارة العمومية احترام الإنسان وتحفظ كرامته ويجب أن تكون علاقتها بالمواطن مطبعة في جميع الأحوال.
3. تسهر الإدارة العمومية دوما على تكييف مهامها وهيكلها مع احتياجات المواطنين ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة عمومية جيدة.
4. يجب على الإدارة العمومية أن تطلع المواطنين على التنظيمات والتدابير ويجب أن تطور أي سند مناسب لنشر والإعلام.
5. يمكن للمواطنين أن يطلعوا على الوثائق والمعلومات الإدارية مع مراعاة أحكام التنظيم المعمول به في مجال المعلومات المحفوظة و المعلومات التي يحميها سر المهنة.

ثانيا: واجبات المواطن اتجاه الإدارة العمومية:

1. يجب على المواطن أن يسهم في ترسيخ سلطة الدولة تتم من خلال احترام الموظف الذي يمثل الإدارة العمومية ويجسمها.
2. يجب على المواطن أن يتحلى بالانضباط والحس المدني ويمتنع عن تعكير حسن سير المصلحة ويسهر على رعاية الأماكن والأملاك العمومية.
3. يجب على المواطن أن يسهم في تحسين سير الإدارة العامة عن طريق تقديم اقتراحات بناءة من خلال دفاتر الملاحظات والتنظيمات المفتوحة لدى كل مصلحة عمومية وعبر كل وسيلة أخرى موضوعة تحت تصرفه.
4. كما يجب على المواطن والإدارة العمومية كليهما أن يحترما سلطة الدولة العامة ويفرضا احترامها، وهما ملزمان بمراعاة القوانين و التنظيمات المعمول بها.

[1]– إسحاق دخيرة، سارة دغمان، الخدمات العمومية في الإدارة المحلية ورهان الجودة في الجزائر مرجع سابق، ص 36.

المطلب الثالث: الجودة كمقاربة جديدة في الخدمة العمومية

تعود الجودة في أصولها للقواعد المطبقة على الخدمات التي يؤديها القطاع الخاص، لكن التطور الحاصل وكذا أهمية المصلحة العامة فرضت ضرورة وجود وخضوع الخدمة المقدمة من طرف المرافق العامة لمراقبة الجودة وضرورة تحسينها وفقا لمقتضيات المصلحة العامة و بما يخدم المواطنين.

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمات العمومية

تُعرف جودة الخدمة العمومية على أنها: "تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، ويتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمات، أما الجانب الإنساني أو الشخصي فهو كيف يتفاعل مع العملاء"[1]. كما تعرف على أنها احترام المواطن و العمل على إرضاءه و إشباع رغباته الممكنة و المفترضة، و هذا من خلال تقديم خدمات ذات نوعية في الوقت الملائم بهدف تقليص معدلات شكاوي المواطنينو التطوير المستمر".[2]

كما تعرف كذلك على أنها القدرة الخدمة على إرضاء المواطن و الإلتزام بالتعهدات المقدمة، و بذلك فإن أساس جودة الخدمة العمومية هو الإستجابة لتوقعات المواطنين و متطلباتهم أو التفوق عليها، بمعنى أن الجودة تعرف من خلال رضا المواطنين، و تحدث عند تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقع الحكومة و مكانتها في المجتمع[3].

من هذه التعاريف يمكننا القول إن جودة الخدمات العمومية تشير إلى مدى تلبية تلك الخدمات لاحتياجات وتطلعات المواطنين بشكل فعّال ومرضٍ، حيث تتميز بالكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات والتعامل مع المستفيدين. وتشمل جودة الخدمات العامة العناصر المختلفة مثل الاعتمادية والموثوقية والملاءمة والتوفر والسرعة والتعامل الحسن والاحترافية والمرونة والتواصل الجيد، وغيرها من الجوانب التي تعزز تجربة المواطن وتحقق رضاه وثقته في

[1] – فطوم بعيرة، أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على جودة الخدمات العمومية في الجزائر، مرجع سابق ص 93.

[2]– د.ناصر طهار، د.كمال معيوف: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية –دراسة حالة، المديرية العامة للضرائب– ، مقال منشور في مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، المجلد 3 العدد 2 ديسمبر 2019، ص 24.

[3]– د.ناصر طهار، د.كمال معيوف: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مرجع سابق، ص 24.

الخدمات العامة المقدمة. كما يعد تحقيق جودة عالية في الخدمات العامة هدفًا هامًا للمؤسسات والهيئات الحكومية والمنظمات غير الربحية لضمان تحسين المستوى العام للحياة وتلبية احتياجات المجتمعات التي هم بصدد خدمتها.

الفرع الثاني: مبررات تبني الجودة في الخدمات العمومية

المؤسسات العمومية اليوم مطالبة بمواكبة متطلبات الجودة و تقديم أحسن خدمات ذات جودة، فلم يعد هم المواطن فقط الحصولعلى الخدمة، بل الحصول على خدمة مميزة و ذات جودة، و من أبرزهاته الأسباب الداعية لتبني الجودة:[1]

أولا: المنافسة و ما تقتضيه خاصة في الخدمات العمومية التي تكلف بها عدة مرافق عامة و خاصة في نفس الوقت، أو المرافق المسيرة في إطار عقود الإمتياز.

ثانيا: رضى المرتفقين على الخدمة العمومية و منه الوصول للرضى الإجتماعي المعبر عن نجاح السياسات العامة.

ثالثا: إعادة الثقة للمواطن في المرافق العامة و في سياسات الدولة و بذلك تحسين علاقته به، لأن الخدمات العمومية في الأخير هي حلقة الوصل بين الدولة و المواطن.

رابعا: الجودة هي مطلب داخلي و خارجي من منطلق التقييمات الدورية لمنظمات دولية تنطلق من تقييم جودة الخدمات العمومية « مثلا ترتيب الجامعات أو المستشفيات يكون أهم معيار الجودة . «

خامسا: تحسين صورة الدولة تتطلب تحسين نوعية و جودة الخدمة العمومية، و قياس نجاح السياسات العمومية و البرامج يكون من خلال تقييم هذه القيمة «الجودة«.

و أسباب أخرى من بينها:[2]

[1]. د.ضريفي نادية، جودة الخدمة العمومية، مرجع سابق، ص 136.

[2]. أمال مامة، إيمان بوعموشة: تأثير جودة الخدمة العمومية في تحقيق رضا العملاء –دراسة عينة من عملاء بمدية جيجل– ، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العموم التجارية، جامعة محمد الصديق بن يحي –جيجل–، كمية العموم الاقتصادية والتجارية وعموم التسيير، 2018–2019، (ص ص) (17،18).

أولا: نمو مجال الخدمة العمومية: لقد ازداد عدد المؤسسات الخدماتية، فنجد معظم المؤسسات يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات سواء عمومية أو خاصة، وهذا ما أدى إلى الاهتمام المتنامي بمجال الخدمات الذي يرتبط أساسا بمستوى معيشة الفرد وفي ظل هذه المعادلة تضاعفت حاجات الأف ا رد إلى مختلف أنواع الخدمات من تعليم وسياحة وتأمينات وغيرها من الخدمات العمومية، إضافة إلى إبراز الدور الذي تلعبه في تحقيق التنمية والمساهمة في تلبية احتياجات ورغبات المواطنين.

ثانيا: المسؤولية القانونية اتجاه الجودة: أي تصميم منتجات أو تقديم خدمات ينجر عنه الت ا زم اتجاه المواطنين،ومن ثم تعمل جاهدة على تقديم خدمات ذات جودة عالية والعمل على حماية المستفيد منها.

ثالثا: فهم الزبون (المواطن): ويقصد بهذا أن تتم معاملة العملاء بصورة جيدة من قبل الموظفين العموميين، فهم لا يفضلون التعامل مع المؤسسات العمومية لمجرد الحصول على الخدمة ذات جودة ومجانية بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر لهم.

المبحث الثالث: مساهمة أخلاقيات العمل في رفع جودة الخدمات العمومية

تلعب الأسس الأخلاقية التي تُبنى عليها الخدمات العمومية دورًا محوريًا في تشكيل فعاليتها وتأثيرها، كما تعمل أخلاقيات العمل، التي تشمل مبادئ مثل النزاهة والمساءلة والشفافية والمهنيةكمنارات إرشادية تمكن الموظفين العموميين من تقديم خدمات على أعلى مستوى للمواطنين. و يؤكد مفهوم أخلاقيات العمل في جوهره على المسؤولية الأخلاقية للأفراد المكلفين بتقديم الخدمات العامة، حيث يتطلب التزامًا ثابتًا بخدمة المصلحة العامة، وضمان العدالة الإجتماعية، ودعم سيادة القانون، و تعتبر أخلاقيات العمل من المفاهيم التي تتداخل مع غيرها من المفاهيم و المتغيرات في علم الإدارة، فتؤثر و تتأثر بشكل او بآخر.

المطلب الأول: علاقة أخلاقيات العمل ببعض المتغيرات التنظيمية

في النسيج المعقد للمؤسسة، تعمل أخلاقيات العمل كخيط يربط معًا عناصر مختلفة، كما تتداخل مع بعض المتغيرات التنظيمية كما سنرى:

الفرع الأول: العلاقة بين أخلاقيات العمل و المسؤولية الإجتماعية

إن الحديث عن المسؤولية الاجتماعية يرتبط بشكل صريح أو ضمني بالحديث عن أخلاقيات الأعمال، حيث لاشك في أن هناك علاقة قوية بينهما[1]، حيث أشار **Kirrane** الى أنه هناك تماثل أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية إذ أن حركة المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا إحدى جوانب منهج شامل من أخلاقيات الأعمال، أما **Daft** فقد أوضح بان الأخلاقيات تتعلق بالقيم الداخلية و التي هي جزء من البيئة الثقافية للمنظمة و أيضا بأشكال القرارات المتعلقة بالمسؤولية الإجتماعية و ذلك بما يتصل بالبيئة الخارجية ، إذ أن المسألة

[1]– د.سالم يعقوب، ط.د قواسمية العلمي:المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل –دراسة مفاهيمية–، مقال منشور في مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية ISSN–2352–9555، المجلد 9 (العدد 3) 2021،تاريخ النشر: 2021/09/30، ص 109

الأخلاقية تؤثر على تصرفات الفرد او المجموعة او المؤسسة بشكل سلبي او ايجابي على الآخرين[1].

و يمكن القول أن أخلاقيات الأعمال هي الإطار الشامل الذي يحكم التصرفات و الأفعال تجاه شيء ما، و توضح ماهو مقبول أو صحيح و ماهو مرفوض أو خاطئ بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة في المجتمع بحكم العرف و القانون. وبالتالي توجد علاقة متداخلة بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال إذ أن أولوية الكفاءة بعد ستينيات القرن العشرين تحولت إلى التركيز على المسؤولية الاجتماعية في الأدبيات الإدارية الى جانب التأكيد على الكفاءة خلال سنوات السبعينيات ومن ثم الانتقال او التحرك إلى التركيز على أخلاقيات الأعمال الى جانب المسؤولية الاجتماعية و الكفاءة.[2]

الفرع الثاني: أخلاقيات العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي

تعتبر أخلاقيات العمل في المؤسسات عاملاً أساسياً في نجاح هاته الأخيرة، وبدون وضع معايير واضحة للسلوك الأخلاقي و التزام الموظفين بهذه المعايير ستعاني المؤسسة من حيث معنويات الموظفين وإنتاجيتهم، كذلك تعزز أخلاقيات طبيعة العمل الجماعي والتعاون والتناغم بين الموظفين، وتحمي أخلاقيات العمل الامان الوظيفي في البلدية من خلال تطبيق المعايير الأخلاقية في مكان العمل[3].

كما يعد الالتزام بأخلاقيات المهنة من أهم العوامل التي تؤدي الى تطوير مهارات العاملين ويعكس ذلك الاهتمام الذي يوليه الموظف لمهنته، حيث أن عدم وجود أثر للالتزام سوف يؤثر بشكل مباشر على سمعة المؤسسة، ومن الملاحظ أن الأخلاقيات المهنة دور فعال تلعبه في الوظيفة، والاهتمام بأخلاقيات المهنة يساعد الفرد على اكتشاف أخطائه وتعد أخلاقيات المهنة من الأمور الضرورية في تعزيز سمعة المؤسسة ولديها مردود إيجابي في المؤسسة وبالتالي تساهم في تحسين أداء العاملين وخلق أثر إيجابي يتعامل بين الموظفين فيما بينهم بالوفاء

[1]– د.سالم يعقوب، د. قواسمية العلمي، المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل، مرجع سابق ، ص 110.

[2]– د.سالم يعقوب، د. قواسمية العلمي، المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل، مرجع سابق ، ص 110.

[3] –ضحى احمد محمد الحباشنة: أخلاقيات العمل ودورها في تحسين أداء موظفي البلديات في الأردن 2023 ، مقال منشور في مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية المجلد 4 (العدد2)، نشر بتاريخ: 2021/02/01، ص 925.

والتقدير والتعامل بالاحترام والثقة والتقدير مع المرؤوسين وتهدف أخلاقيات المهنة إلى ضبط السلوك المهني الشخصي وإزالة الطابع السلطوي الذي يمكن أن تتصف به أي إدارة[1].

المطلب الثاني: دور أخلاقيات العمل في محاربة الفساد الإداري

يعد الفساد الإداري من المواضيع المهمة في عصرنا الحالي، و لعل من أهم الأساليب التي يجب إدراجها في المؤسسات العامة لمحاربة الفساد الإداري هي أخلاقيات المهنة، كما سنرى:

الفرع الاول: تعريف الفساد الإداري

لم يتفق الباحثون على إعطاء تعريف واحد للفساد الإداري نظرا لاتساع مجاله و تعدد أشكاله، فيقول كوبر **(Kuper)** : " الفساد الإداري هو سوء استخدام الوظيفة العامة للحصول على مكاسب شخصية أو منفعة ذاتية غير شرعية"[2].

كما عرفه الدكتور عاصم الأعرجي على أنه: " القصور القيمي عند الأفراد الذي يجعلهم غير قادرين على تقديم الإلتزامات الذاتية المجردة التي تخدم المصلحة العامة"[3].

كما عرَّف صندوق النقد الدولي الفساد الإداري اصطلاحاً بأنَّه: "سوء استخدام السلطة العامة من أجل الحصول على مكسب خاص يتحقق حينما يقبل الموظف الرشوة أو يطلبها أو يستجديها أو يبتزها"، وقد عرَّفته أيضاً منظمة الشفافية الدولية بأنَّه: "كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب ويحقق مصلحةً لفرد أو جماعة"[4].

و من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن يشير الفساد الإداري إلى إساءة استخدام الوظيفة أو السلطة العامة لتحقيق مكاسب شخصية أو الاستخدام غير السليم للموارد العامة. يتضمن أنشطة غير مشروعة مختلفة مثل الرشوة والاختلاس والمحسوبية ومحاباة الأقارب

---

[1]– د. عبد الكريم محمد حسين الروضي مستشار التدريب و التطوير المؤسسي و ريادةالأعمال، بتاريخ 2021/10/07، شوهد بتاريخ 2023/05/03، الساعة 14:02 https://cutt.us/lJwlV .

[2]– دوداح رضوان: الفساد الإداري مفهومه، مظاهره و سبل معالجته، مقال منشور بمجلة الحقوق و الدراسات الإنسانية – دراسات اقتصادية المجلد 29 العدد 01، جامعة زيان عاشور بالجلفة، ص 157.

[3]– دوداح رضوان، الفساد الإداري مفهومه، مظاهره و سبل معالجته، مرجع سابق ، ص 157.

[4]– كتب من طرف هيئة التحرير بتاريخ 2023/04/03، شوهد بتاريخ 2023/05/07، الساعة: 14:41 https://cutt.us/EMxEt

والإحتيال وإساءة استخدام السلطة داخل الهيكل الإداري للحكومة أو المنظمة. يقوض الفساد الإداري الشفافية والمساءلة والإنصاف، مما يؤدي إلى فقدان الثقة العامة وسوء تخصيص الموارد التي ينبغي استخدامها لصالح المجتمع.

الفرع الثاني: أخلاقيات المهنة كآلية للحد من الفساد الإداري

تظل الإدراة غير الأخلاقية هي النقيض للإدارة المسؤولة القائمة على المسائلة، فعندما يتم التغاضي و التنازل عن فكرة المسؤولية العامة و الثقة، ترجح كفة استغلال المنصب الوظيفي بهدف تحقيق مكاسب شخصية، و بذلك تتهيأ الظروف المناسبة لظهور الفساد الإداري[1].

و كما تعتبر الوظيفة العمومية أمانة و ثقة من المواطنين، حيث ينتظر هؤلاء الآخرين من الموظفين العموميين الذين يخدمون المصلحة العامة إظهار الحياد و تسيير يومي لموارد عمومية بطريقة مناسبة، أين توفر الخدمة العمومية العادلة ثقة للمواطنين، و هي تخلق أيضا بيئة مناسبة للمؤسسات، و بذلك تعتبر أخلاقيات العمل ضرورية في الخدمة العمومية لكسب ثقة المواطنين وتعزيزها، وهو مايمثل حجر الزاوية لحوكمة جيدة[2].

و نذكر بعض الآليات للتصدي للفساد الإداري نذكر منها:[3]

- ✓ القيادات النزيهة وتدعيم الطابع المهني في الوظيفة العامة.
- ✓ تفعيل مدونة أخلاقيات الوظيفة العامة، التدريب والتطوير في مجال أخلاقيات الوظيفة.
- ✓ تفعيل الشروط الأخلاقية في الاختيار و التعيين و الترقية.
- ✓ تحسين ظروف و مزايا الوظيفة العامة و منها تحسين أجور و رواتب الموظفين.

---

[1]– خديجة هاجر دويدي، أستاذة مساعدة بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية و علوم التسيير بجامعة أحمد بوقرة –بومرداس– ، الجزائر: دور الأاخلاقيات التسييرية في الحد من الفساد الإداري –مقاربة نظرية–مقال نشر بمجلة دراسات اقتصادية العدد 24، ص 71.

[2]– خديجة هاجر دويدي، دور الأاخلاقيات التسييرية في الحد من الفساد الإداري مرجع سابق ، ص 72.

[3]– أ.د. مسغوني منى، أ.د. مخلفي أمينة، د. بركة محمد: دور أخلاقيات المهنة في مكافحة الفساد الاداري والمالي بالمنظمات الحكومية في الجزائر–دراسة حالة قطاع الجمارك– مقال منشور في مجلة البشائر الإقتصادية (المجلد الخامس، العدد2 ،02 أوت 2019)، تاريخ القبول: 2019/04/07، ص 694.

خامسا: تحسين إجراءات اتخاذ القرارات و إنجاز الأعمال؛ وتعزيز حملات التوعية الإعلامية و الثقافية.

و يرى آخرون أساليب أخرى منها:[1]

- ✓ تعليق مذكرات وظيفية توضح عواقب مخالفة القوانين، وضرورة الالتزام بأخلاقيات العمل.
- ✓ استمرار مراقبة الأداء الوظيفي والشخصي للموظف، ومحاسبة المخالفين.
- ✓ تنفيذ نظام الجزاءات الإيجابية والسلبية، للحد من الفساد الإداري.
- ✓ صرف المكافآت للموظف الذي يمتلك سلوكيات أخلاقية سليمة.
- ✓ التركيز على المسؤولية العامة، من خلال مراقبة أوضاع العاملين، وزيادة أجورهم.

فعلى الرغم من وجود أساليب و استراتيجيات لمكافحة الفساد الإداري، إلا أن هذه الأساليب و الاستراتيجيات إذا لم تستند إلى مرتكزات فاعلة إنها لن تحقق هدفها، و لذا نجد المؤسسات اليوم اتجهت إلى تعزيز مفهوم أخلاقيات المهنة في بيئة المؤسسة، كونها تمثل حلا مناسبا لهاته المشكلة، و عليه نرى اليوم انتشارا واسعاللمدونات الأخلاقية في المؤسسات العامة[2].

المطلب الثالث: الثقافة التنظيمية و علاقتها بأخلاقيات المهنة

تشير الثقافة التنظيمية إلى القيم والمعتقدات والمعايير والسلوكيات المشتركة الموجودة داخل المنظمة، كما أنها تشكل و تؤثر على أخلاقيات العمل للموظفين من خلال تحديد معايير معينة و توقع لسلوكيات الموظفين.

الفرع الأول: مفهوم الثقافة التنظيمية

[1]– نعمة طبيشات بتاريخ 2022/03/23، شوهد بتاريخ 2023/05/07، على الساعة 17:31، https://cutt.us/u9Ail

[2]– أ. وافية صراد جامعة بسكرة –الجزائر– : مساهمة أخلاقيات العمل في مكافحة الفساد الإداري، مقال منشور بمجلة أبحاث اقتصادية و إدارية (العدد 14، ديسمبر 2013) ص 150.

تعرف الثقافة التنظيمية علىأنها "المعتقدات والافتراضات والقيم الأساسية وطرق التفاعل التي تساهم في البيئة الاجتماعية والنفسية الفريدة للمؤسسة. ويبرز التحول الثقافي التنظيمي عندما تبدأ المنظمة عملية لتجميع قيمها الأساسية ورؤيتها لتحقيق أهدافها الثقافية"[1].

عرفها الكاتب "كيرت لوين" بأنها " مجموعة من الافتراضات والاعتقادات والقيم والقواعد والمعايير التي يشترك بها أفراد المنظمة وهي بمثابة البيئة الانسانية التي يؤدي الموظف عمله فيها. ويمكن الحديث عن ثقافة المنظمة بصورة عامة أو ثقافة وحدة تنظيمية، والثقافة شيء لا يشاهد ولا يحس ولكنه حاضر يتواجد في كل مكان، وهي كالهواء يحيط بكل شيء في المنظمة ويؤثر فيه".[2]

وقد عرَّف هيجان الثقافة التنظيمية بأنّها " الثقافة التي تعبر عن القيم التي يؤمن بها الأفراد في منظمة معينة والتي تؤثر فيهم وفي القيم الإنسانية الملموسة في المنظمة نفسها، أما الكبيسي فقد رأى أن الثقافة التنظيمية هي مجموع المعاني المشتملة على المشاعر والقيم والاتجاهات التي تتحكم بسلوك الأفراد".[3]

يمكن القول أن الثقافة التنظيمية هي مجموع القيم والمعتقدات والمعايير والسلوكيات المشتركة الموجودة داخل المؤسسة، كما تشمل المواقف والعادات والممارسات الجماعية التي تشكل هوية المؤسسة وتوجه سلوك أعضائها، و تؤثر الثقافة التنظيمية على كيفية تفاعل الموظفين مع بعضهم البعض واتخاذ القرارات والتعامل مع عملهم، مما يؤدي في النهاية إلى تشكيل بيئة

---

[1]– فهد احمد عطاالله الضمور: دور الثقافة التنظيمية في تعزيز أخلاقيات العمل لدى موظفي البلديات في الأردن، مقال منشور في مجلة العلوم الإنسانية و الطبيعية ISSN : (e) 2709-0833 المجلد (3) العدد الثامن، نشر بتاريخ 2022/08/01، ص 414.

[2]– د. عيساوي فلة– أستاذ مساعد صنف ب– تخصص: علم النفس العمل و التنظيم– قسم: علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا– جامعة: محمد لمين دباغين– سطيف 2 ، درس في مقياس السلوك التنظيمي، منشور في المنصة الإلكترونية لجامعة سطيف، شوهد بتاريخ 2023/05/07، الساعة 17:15، https://cutt.us/T08SB

[3]– إيمان الحياري كتب بتاريخ 2018/04/17 ، شوهد بتاريخ: 2023/05/07 ، على الساعة 17:51، https://cutt.us/CDiyl .

العمل الشاملة والتأثير على أداء المنظمة ونجاحها.

كما أن الثقافة التنظيمية تتكون من عناصر و تتمثل في:[1]

أولا: القيم التنظيمية: هي تلك القيم المتواجدة في مكان أو بيئة العمل، بحيثتعمل على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة، ومن بينها المساواة بين العاملين، والاهتمام بالأداء و احترام الآخرين وغيرها.

ثانيا: المعتقدات التنظيمية: وهي الأفكار المشتركة حول طبيعة العمل والحياةالاجتماعية في بيئة العمل، وكيفية انجاز العمل والمهام التنظيمية، مثلأهمية المشاركة في صنع القرار، والمساهمة في العمل الجماعي،وأثر ذلكفي تحقيق أهداف المؤسسة.

ثالثا: الأعراف التنظيمية: وهي عبارة عن معاير يلتزمون بها في المؤسسة على اعتبار أنها معايير مفيدة للمؤسسة، مثل إلتزام المؤسسة بعدم تعين الأب والابن في نفس المؤسسة.

رابعا: التوقعات التنظيمية: وهي عبارة عن تعاقد سيكولوجي غير مكتوب، فهي التوقعات التي يحددها أو يتوقعها الفرد من المؤسسة أو المؤسسة من الفرد، خلال فترة عمل الفرد في المؤسسة، مثل توقعات الرؤساء من المرؤوسين أو العكس أو توقعات الزملاء من الزملاء الآخرين، متمثلة في الإحترام والتقدير المتبادل، وتوفير بيئة ومناخ تنظيمي يساعد ويدعم احتياجات العاملالنفسية والاقتصادية.

الفرع الثاني: أثر الثقافة التنظيمية في ترسيخ السلوك الأخلاقي في المؤسسات

هناك علاقة مباشرة بين الثقافة التنظيمية والأخلاق، حيث تؤثر الثقافة التنظيمية على طريقة استجابة الموظفين ورد فعلهم عند وقوعهم في معضلات أخلاقية، كما يمكن أن تكشف دراسة ثقافة المنظمة عن المعايير الأخلاقية غير المكتوبة التي توجه الموظفين في اتخاذ قراراتهم، و باستخدام هذه المعلومات يمكن للبلديات تجنب السلوك الأخلاقي المحفوف بالمخاطر من خلال تغيير ثقافتها التنظيمية[2].

---

[1]– أسماء حنين، عالية قراط: تأثير الثقافة التنظيمية على عملية الترقية في المؤسسة–دراسة ميدانية بكليات جامعة أدرار– مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة أحمد دراية أدرار كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و العلوم الإسلامية، قسم العلوم الاجتماعية 2018/2017، (ص ص) (48–49).

[2]– فهد احمد عطاالله الضمور، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز أخلاقيات العمل لدى موظفي البلديات في الأردن، مرجع سابق، ص 422.

تعتبر الأخلاقيات المدونة والتي تشكل جزءا هاما من ثقافة المؤسسة أولى الخطوات الإرشادية والتي يحدد فيها السلوكيات المتوقعة من شاغل الوظيفة وكيفية التعامل معه في حالة مدم الالتزام بها . والعبرة ليست في تدوين الأخلاقيات بل في فاملية تطبيقها، والتي تتطلب شروط أساسية تشمل مدالة الحوافز، ودمم القيادات العليا في المنظمة وتشكيلها نموذج يحتذي به، وملائمة البيئة الداخلية.[1]

وإذا ما أردنا أن نعطي تصورا لمظاهر الأزمة الأخلاقية والسلوكية وانحدار الثقافة في المؤسسات فيمكن أن نشير إلى الآتي:[2]

- تشبث المسؤولين الكبار بمناصبهم الإدارية في المنظمات لأطول فترة ممكنة متبعين أساليب وتخذين قرارات فيها جانب كبير من اللاأخلاقية حيث أن بقاءهم لا يرتبط بالأداء والنتائج التي يحققونها.
- الاهتمام بالمناسبات المظهرية والسياسية وتكريس الاحتفالات لهذه الأمور ونادرا ماتحتفل منظماتنا بالأداء المتميز والاهتمام بالموظفين وإنجازاتهم أو ترسيخ مناسبات خاصة بالمنظمات ذاتها تساهم في خلق الشعور بالانتماء للمنظمة.
- التركيز في العمل على المدخلات وممارسة السلطات والرقابة بعيدا من اعتبارات الاهتمام بتطوير العمليات ومتابعة النتائج وتقييمها وحتى في حالة الاهتمام بالنتائج فإننا نجد تركيزا ملى الجانب الكمي وليس النوعي.
- لا تزال أغلب المنظمات وإداراتها تنظر إلى البيانات والمعلومات في المنظمة ملى أنهاأسرار لا يجوز البوح بها للآخرين أو عرضها للتحليل والنقد.

[1]– ط.د. بحاش وفاء: ثقافة المنظمة كمحدد لترسيخ وتعزيز أخلاقيات العمل على مستوى المنظمة، مقال منشور في مجلة الاستاذ الباحث للدرسات القانونية والسياسية – المجلد 04 – العدد 02 – السنة 2019، نشر بتاريخ 2020/01/08، ص 1799.

[2]– د. بحاش وفاء، ثقافة المنظمة كمحدد لترسيخ وتعزيز أخلاقيات العمل على مستوى المنظمة، مرجع سابق، (ص ص 1796،1797،1798).

- في عصر التطور التكنولوجي نجد أن أغلب إدارات منظمات الأممال لدينا تتسابق ملى اقتناء التكنولوجيا والتفاخر بالحصول عليها دون ربط ذلك بمعرفة الحاجة الحقيقة لاقتناء هذه التكنولوجيا واستيعابها والتعامل معه.
- شيوع ثقافة إرضاء المسؤولين أولا بغض النظر من الجوانب الموضوعية في العمل، وعلى الأساس فإن منظماتنا وخصوصا الحكومية تبذل جهودا لإرضاء المسؤولين وإهمال المتعاملين معها.

كما يمكن القول أن الثقافة التنظيمية القوية التي يتقاسمها الجميع تعطي دفعا والتزاما قويا بمبادئ العمل الصحيح والسلوك الأخلاقي القويم، حيث ان اعتبار ثقافة المنظمة مفهوما مركبا يتكون من أبعاد متعددة يشير أغلبها إلى ما هو صحيح وما هو خاطئ في التعامل مع مختلف القضايا الأخلاقية والسلوكات، لذلك يمكن القول أن ثقافة المنظمة أصبحت مستجيبة أكثر للمعايير الأخلاقية والسلوكية وهي بهذا تحقق التوازن بين مصالح وأهداف مختلف الجماعات[1].

خلاصة الفصل

في هذا الفصل، بحثنا في مفهوم الجودة وآثاره في مجالات الإدارة العامة وأخلاقيات العمل. من خلال معالجتنا للموضوع، تناولنا الخصائص الأساسية للجودة، ودرسنا دورها في الخدمات العامة، وكذا العلاقة المعقدة بين أخلاقيات العمل والمتغيرات التنظيمية المختلفة.

[1]– د. بحاش وفاء، ثقافة المنظمة كمحدد لترسيخ وتعزيز أخلاقيات العمل على مستوى المنظمة، مرجع سابق ، ص 1801.

ففي المبحث الأول، شرعنا في تحليل شامل للجودة، معتبرين أنها خاصية أساسية تميز التميز عن المتوسط، كما ناقشنا أبعاد الجودة، مثل الملومسية و الإعتمادية و الأمان، وأكدنا على أهمية تبني منظور شامل عند تقييم الجودة و تعزيزها داخل المؤسسات، فمن خلال فهم خصائص الجودة، نستطيع تجهيز أنفسنا بالأدوات اللازمة لتعزيز التحسين المستمر ودفع التغيير الهادف في المؤسسات.

أما في المبحث الثاني، حولنا تركيزنا إلى مجال الإدارة العامة والخدمات العامة، هنا، أدركنا الأهمية القصوى للجودة في تقديم خدمات فعالة للمواطنين، كما تطرقنا للتحديات التي يواجهها الموظف العمومي في ضمان نتائج جيدة، مثل الموازنة بين المصالح المتنافسة، وإدارة الموارد المحدودة، والتنقل في الهياكل المؤسسة العامة المعقدة. من خلال إعطاء الأولوية للجودة في الإدارة العامة، نخلق الفرصة لتعزيز الثقة والشفافية والمساءلة، وبالتالي تعزيز الرفاهية العامة للمجتمع.

في المبحث الأخير، درسنا العلاقة الحاسمة بين أخلاقيات العمل والعديد من المتغيرات التنظيمية، حيث أدركنا أن أخلاقيات العمل، التي تشمل مبادئ مثل المسؤولية الاجتماعية ، والوظائف في العمل ، ومكافحة الفساد، تعتبر بمثابة بوصلة إرشادية للأفراد والمؤسسات على حد سواء. من خلال تعزيز أساس أخلاقي قوي في مكان العمل، فإننا نعزز النزاهة والاحتراف وثقافة التميز. عالجنا أيضًا كيف تتشابك أخلاقيات العمل مع الثقافة التنظيمية، مع إبراز دورها في تشكيل القيم والمعايير والسلوك داخل المنظمة.

في الختام، يعتبر التفاعل بين الجودة والإدارة العامة وأخلاقيات العمل نسيجًا ديناميكيًا ومعقدًا يدعم الحوكمة الفعالة والنجاح التنظيمي، و من خلال إعطاء الأولوية للجودة، يمكن للمسؤولين الحكوميين رفع مستوى الخدمات العامة وتعزيز الثقة وتعزيز الرفاهية المجتمعية، في الوقت نفسه، من خلال تبني أخلاقيات العمل القوية، يمكن للمؤسسات إنشاء ثقافة النزاهة والهدف والمساءلة.

الفصل الثالث

دور أخلاقيات العمل في تحسين جودة الخدمات العمومية

-دراسة حالة ببلدية المدية المركزية-

تمهيد

بعد تطرقنا في الجزء النظري من هذا البحث إلى مختلف الجوانب المتعلقة بالإشكالية الرئيسية سنحاول من خلال هذا الفصل النظر لطبيعة المشكلة المراد معالجتها عن طريق جمع المعلومات وتحليلها واستخلاص النتائج، وطبيعة الموضوع جعلتنا نستعمل الاستبيان الورقي و الإلكتروني كأداة لجمع هذه المعلومات حول موضوع الدراسة، حيث قمنا بتصميمه وفقا لمقياس ليكرت الخماسي، ومن أجل عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها فقد اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية والتي تحصلنا على نتائجها من تفريغ الاستبيانات المسترجعة في برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية **SPSS**.

وبناءا على ما سبق قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كما يلي:

المبحث الأول: تقديم المؤسسة المعنية بالدراسة –بلدية المدية المركزية–

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات

المبحث الاول: تقديم المؤسسة المعنية بالدراسة –بلدية المدية المركزية–

المطلب الاول: نبذة عن بلدية المدية

يمكن تعريفها كما يلي:[1]

يرجع تاريخ بلدية المدية من عهد الإمبراطورية الرومانية، وقد اختيرت في عهد الدولة العثمانية كعاصمة لبايلك الوسط تحت إسم التيتري، وقد كانت مدينة محصنة و جعل لها سور يحميها له خمسة أبواب وهي: (باب الجزائر، باب القرط، باب سيدي صحراوي، باب الأقواس وباب البركاني) إلى أن تم احتلالها من طرف المستعمر الفرنسي بعد أن صمدت في وجهه لعدة سنوات، كما تميزت بمقاومة من أجل رد الجيش الفرنسي إلى غاية سنة 1840 حيث سقطت المدينة في يد المستعمر الذي اعتبرها سقوطها مكسبا استراتيجيا وهاما لدولة الإحتلال، حيث استمرت مقاومة سكان المدية لهذا الاحتلال إلى غاية اندلاع الثورة التحريرية المجيدة 1954 ، حيث يشهد لها بكفاح شعبها ضد المستعمر، حيث سجل التاريخ ما يفوق الألف اسم حملوا وسام الشهادة في ميدان الشرق إلى أن تحقق النصر في الخامس من جويلية سنة 1962. و اليوم تشهد المدينة تطورا ملحوظا للعيان من ناحية التوسع العمراني والاقتصادي، وبالرغم من الصعوبات فالمدينة وبفضل مجهودات ومساعي مسؤوليها تضاهي مدن الطليعة من ناحية التطور في جميع القطاعات.

تعد بلدية المدية من أكبر بلديات الولاية و من أولهم نشأة و هي تعتبر النواة الأولى لإنطلاق أي عمل تنموي بحكم قربها من المواطن، فبلدية المدية تقع شمال الجزائر حيث تبعد حوالي 90 كلم عن العاصمة، يحدها شمالا بلدية تمزقيدة و الحمدانية و سرقها بلدية وزرة و غربا بلدية ذراع السمار و جنوبا بلدية سيدي مهدي، تبلغ مساحتها حوالي 54 كلم² منها 3542 هكتار اراضي زراعية، يبلغ عدد سكانها حوالي 167168 نسمة منها 84451 ذكور و 82717 إناث و هذا حسب إحصائيات 2017/12/31، وبذلك فهي تصنف ضمن الصنف

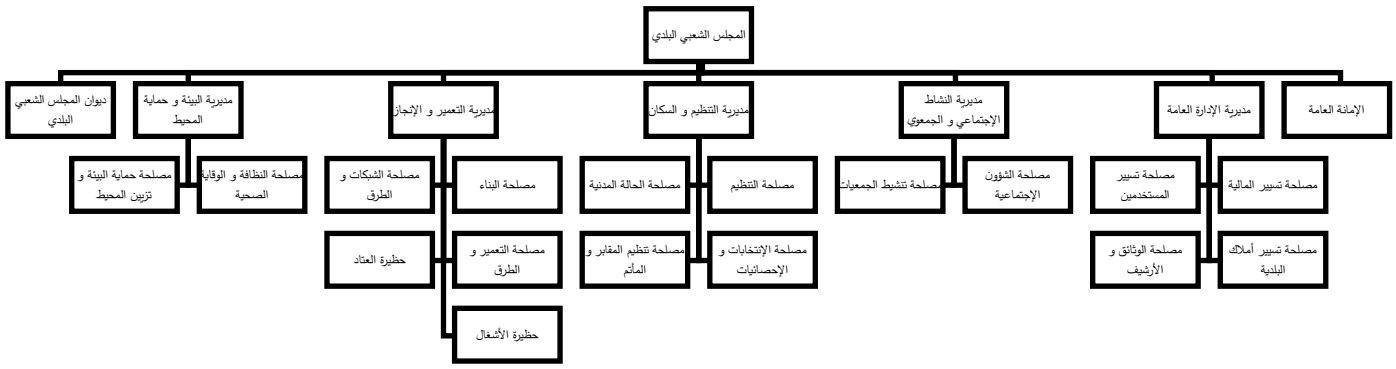
[1]– ياسين دهيليس، أسامة صوادقية: أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمات العمومية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة يحيى فارس المدية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2022/2021، (ص ص) (38–39).

–ب– أو صنف الثاني، و عليه، فإن مجلسها البلدي يتكون من 33 عضوا منتجا، و يوجد بها 1002 موظفا منهم 466 مرسمين و 536 متعاقدين، كما أن هناك خمس مديريات تقوم بوظائفها تحت إشراف الامانة العامة البلدية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية المدية

يمكن تلخيص مختلف مصالح بلدية المدية و مكاتبها في الهيكل التنظيمي التالي:

الشكل (1–3): الهيكل التنظيمي لبلدية المدية



المصدر: التنظيم الهيكلي لإدارة بلدية المدية، وثيقة مستلمة من طرف مكتب مصلحة المستخدمين ببلدية المدية بتاريخ 28-04-2023.

المطلب الثالث: مهام بلدية المدية المركزية

تقوم مصالح بلدية المدية بالقيام بالعديد من المهام و الوظائف في إطار تحسين الحياة العامة للمواطنين و كذا تسيير شؤون البلدية كما سنذكر بعضها منها:[1]

الفرع الاول: ديوان رئيس المحلية الشعبي البلدي يتولى عدة مهام نذكر منها:

أولا: فرز البريد و تحويله.

ثانيا: تحضير استقبالات رئيس المجلس الشعبي البلدي و متابعتها.

ثالثا: كتابة الجلسات و مقابلات و استقبلات رئيس المجلس الشعبي البلدي.

رابعا: متابعة شكاوي و تظلمات المواطنين و دراستها و إعداد خلاصات عليها .

خامسا: تقديم المشورة الى رئيس المجلس الشعبي البلدي.

سادسا: توليد العلاقات العامة، لا سيما مع وسائل الاعلام و الجهات الرسمية.

الفرع الثاني: الامانة العامة

يشرف عليها الكاتب العام و تضطلع بالمهام التالية:

أولا: جمع مسائل الإدارة العامة.

ثانيا: القيام بإعداد إجتماعات المجلس الشعبي البلدي .

ثالثا: القيام بتنفيذ المداولات.

رابعا: تبليغ المحاضر مداولات المجلس و القرارات للسلطة الوصية إما على سبل الإختيار أو من أجل ممارسة السلطة السلمية على موظفي البلدية .

خامسا: جمع وسائل الإدارة العامة.

[1]– التنظيم الهيكلي لإدارة بلدية المدية، وثيقة مستلمة من طرف مكتب مصلحة المستخدمين ببلدية المدية بتاريخ 28-04-2023.

سادسا: كتابة مداولات المجلس الشعبي البلدي.

سابعا: تنسيق اعمال المدراء.

ثامنا: تنشيط برامج التجهيز و الإستثمارو السهرعلى تنفيذها.

تاسعا: صيانة محفوظات البلدية.

عاشرا: إعداد الميزانيات و الحسابات و تنفيذها و هي جدول التقديرات الخاصة بإدارتها و نفقاتها السنوية التي تضم كل من:

1. أجور و تكاليف موظفي البلدية.
2. نفقات صيانة الطرق.
3. الاقتطاع لنفقات التجهيز.
4. الاقتطاع لنفقات الاستثمار.
5. المتابعة المستمرة لمختلف العمليات المالية.
6. التكفل بإحتياجات المدارس بخصوص مواد التنظيف و توزيع الجوائز وتوزيع الأدوات المدرسية على المحتاجين.
7. مسك ملفات السكن المدرسي.

الفرع الثالث: مديرية الإدارة العامة:

أولا: مصلحة تسيير المالية:

يشرف عليه رئيس مكتب و يضم الفرعين التاليين:

I. فرع التسيير:

أ. متابعة تنفيذ الميزانيات فيما يتعلق بقسم التسيير.

ب. المساهمة في تحضير الميزانيات.

ت. إعداد حولات الدفع.

ث. إعداد قسائم الطلب.

ج. مسك دفاتر الالتزامات و النفقات و المداخيل.

II. فرع التجهيز:

أ. متابعة تنفيذ الميزانية فيما يتعلق بقسم التجهيز.

ب. المساهمة في إعداد الميزانيات و الحسابات الإدارية.

ت. المساهمة في إعداد و تحضير و ضعيات البرامج.

ث. إعدادت حوالات الدفع بالنسبة لاعتمادات قسم التجهيز.

III. مكتب المرتبات و الاجور: يشرف عليه رئيس المكتب و يضم الفرعين التاليين:

أ. فرع أجور المستخدمين الدائمين و يقوم بـ:

I. إعداد أجور و مرتبات المستخدمين الدائيين.

II. إعداد مستحقات المستخدمين الدائمين.

ب. فرع أجور المستخدمين المؤقتين و يقوم بـ:

I. إعداد أجور و مرتبات المستخدمين الؤقتين.

II. إعداد مستحقات المستخدمين المؤقتين.

III. مكتب الصفقات: الذي يقع على عاتقه المهام التالية:

- إعداد صفقات البلدية.
- متابعة تنفيذ صفقات البلدية.
- متابعة تنفيذ أعمال لجان الصفقات البلدية.

IV. مصلحة المستخدمين:

أ. السهر على التكوين المتواصل للمستخدمين

ب. القيام بكل نشاط من شأنه الرفع من مستوى التكوين للمستخدمين

و يتنقسم إلى مكتبين:

I. مكتب المتخدمين التقنيين و الإداريين يقوم بـ:

- مراقبة تغيبات المستخدمين الإداريين و التقنيين.
- منح العطل السنوية و المرضية المستخدمين الإداريين و التقنيين.

II. مكتب التكوين و المسابقات:

- استقبال طلبات التوظيف و الرد عليها.
- تنظيم مسابقات التوظيف الداخلية و الخارجية و الإشراف عليها.
- إشراف على تكوين العمال و رسكلتهم.

ثانيا: مصلحة تسيير أملاك البلدية:

- مكتب الاعلام الآلي:

أ. معالجة نشاطات و أعمال و برامج البلدية بواسطة أجهزة الإعلام الآلي.

ب. دراسة البرامج و الطرق المعلوماتية التي من شأنها تحسين أداء إدارة البلدية.

ت. إنشاء شبكة الربط و المعلوماتية مابين مصالح البلدية.

- مكتب جرد العقار المنقول و الأليات:

أ. القيام بالجرد السنوي لأملاك البلدية المنقولة و غير المنقولة.

ب. مسك سجل الجرد الخاص بدخول و خروج الأشياء المنقولة و العتاد (سيارات، شاحنات، آليات..إلخ).

ت. جرد سنوي العتاد المعطوب للقيام بالإجراءات الضرورية لعرضه للبيع في المزاد العلني.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية و عرض نتائجها

نتبع في هذه الدراسة الميدانية جملة من الإجراءات المنهجية كما تنص عليها منهجية البحث العلمي و ذلك للدقة العلمية، كما سنبين مختلف النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة.

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

الفرع الأول: جدود الدراسة و أدواتها

أولا: حدود الدراسة

تتمثل مجالات الدراسة فيما يلي:

1. **الحدود الموضوعية:** تتمحور هذه الدراسة حول أخلاقيات العمل كمتغير مستقل و جودة الخدمة العمومية كمتغير تابع.
2. **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة ببلدية المدية المركزية.
3. **الحدود البشرية:** موظفي البلدية و زبائنها من عامة الشعب.
4. **الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة خلال الفصل الثاني من السنة الداراسة 2022-2023.

ثانيا: أدوات الدراسة

تم إعداد استبانة صممت خصيصاً لغرض جمع البيانات، وتم توزيعها على مجتمع الدراسة، وتم تحليل نتائج هذا الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي **SPSS** ، وقد تم إعداد الإستبانة على النحو الآتي:

1. إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.

2. عرض الإستبانة على المشرف من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات.

3. تعديل الإستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.

4. عرض الإستبانة على مجموعة من الأساتذة المحكمين و تعديلها حسب مايرونه مناسبا.

5. توزيع الإستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، ولقد تم تقسيم الإستبانة إلى استبانتين كما يأتي:

أ. **الإستبانة الأولى الورقية:** متعلقة بأخلاقيات العمل و هي موجهة لمظفي بلدية المدية كما تحتوي على محورين:

يتكون المحور الأول من البيانات العامة لعينة الدراسة: العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، الوظيفة، سنوات الخبرة.

ويتكون المحور الثاني من 5 أبعاد متعلقة بأخلاقيات العمل.

ب. **الإستبانة الثانية الاكترونية:** متعلقة بتقييم جودة الخدمات العمومية و كانت موجهة لمرتادي بلدية المدية من عامة الشعب.

المحور الأول: العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، الوظيفة، سنوات الخبرة.

المحور الثاني: تقييم لجودة الخدمات العمومية يتضمن 5 أبعاد.

وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي لقياس متغيرات الدراسة، حيث تم إعطاء درجات مقياس للدراسة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 1-3)) : درجات مقياس ليكرت الخماسي.

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطلبة.

وانطلاقاً من هذه الدرجات ولتحديد الحدود الاتجاهات لكل فئة من فئات ليكرت الخماسي تم حساب طول المدى (5-1=4)، ثم قسمة طول المدى على عدد الفئات (4/5=0,8)، بعد ذلك إضافة العدد 0,8 إلى كل فئة تدريجيا ابتداءا من الفئة الأولى والنتائج كالآتي:

تقدير الاتجاهات وفقا لمقياس ليكرت الخماسي:

الجدول رقم (2-3): تقدير الاتجاهات

المتوسط	الاتجاه العام
[1.00 – 1.79]	غير موافق بشدة
[1.80 – 2.59]	غير موافق
[2.60 – 3.39]	محايد
[3.40 – 4.19]	موافق
[4.20 – 5.00]	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطلبة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة: لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج **SPSS**، وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

1. قياس معامل ثبات الاستبيان ألفا كرونباخ.

2. التكرارات والنسب المئوية.

3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

4. معامل الارتباط الخطي لسبيرمان Spearman.

5. معامل الارتباط الخطي لبيرسون Pearson.

6. الانحدار الخطي البسيط.

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة

لاختبار مدى صدق وثبات الاستبيان وللتأكد من مصداقية المستجوبين في الإجابة على أسئلة الاستبيان لكل محور على حدا فقد تم استخدام معامل آلفا كرونباخ لتحقق من ذلك.

وكانت النتائج كالآتي:

الفرع الأول: الشروط السيكومترية لأداة الدراسة:

1. الثبات:

إنه الإتساق في النتائج ويعتبر الإختبار ثابتا إذا حصلنا منه على النتائج نفسها لدى إعادة تطبيقه على الأفراد أنفسهم وفي ظل الظروف نفسها. ولقد قمنا بحساب معامل الثبات الإستمارة باستخدام معامل ألفا كرونباخ قمنا بتوزيع الإستمارة النهائية على عينة العمال في البلدية.

الجدول رقم **(3-3)** :معامل ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد أخلاقيات العمل.

رقم البعد	الأبعاد	معامل الثبات
1	احترام القوانين والأنظمة	0.778

2	العدالة	0.534
3	الإتقان	0.676
4	الأمانة	0.712
5	النزاهة والشفافية	0.888
الدرجة الكلية للمحور		0.899

المصدر: إعداد الطلبة بناءا على مخرجات spss

تشير البيانات في الجدول (03) إلى قيم معامل الثبات لأبعاد أخلاقيات العمل وأبعاده جيدة وبالتالي صدق محتوى مرتفع والدليل على ذلك قيمة ألف كرونباخ (0.899) للمحور وهي دالة الجيدة على ثبات الإستمارة.

جدول رقم (4-3): معامل ألفا كرونباخ لبعد المحور الثالث

رقم المحور	الأبعاد	معامل الثبات
1	محور الثالث	0.853

المصدر :إعداد الطالبين بناءا على مخرجات spss

تشير البيانات في الجدول رقم (04) إلى قيم معامل الثبات لمحور الثالث وأبعاده عالية وبالتالي صدق المحتوى مرتفع والدليل على ذلك قيمة ألفاكرونباخ للمحور (0.853) وهي دالة الجيدة على ثبات الإستمارة.

2. الصدق:

يعني صالحية الأداة لقياس ما وضعت من أجل قياسه وصدقها فالسمة أو السمات التي يريد الباحث قياسه.

الصدق البنائي: (الإتساق الداخلي) للأداة (باستخدام معامل بيرسون) قمنا بتطبيق أداة الدراسة على عينة عشوائية لعمال البلدية وذلك لتحديد مدى التجانس الداخلي للإستمارة بحساب معاملات الإرتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للمحور نفسه.

الجدول رقم (5-3): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور أخلاقيات العمل بالدرجة الكلية للمحور

الرقم	معامل الإرتباط	مستوى الدلالة
01	0.757**	0.000
02	*0.487*	0.006
03	0.456*	0.011
04	0.661**	0.000
05	0.393*	0.031
06	0.678**	0.000
07	0.355	0.054
08	0.333	0.072
09	0.678**	0.000

10	0.439*	0.015
11	0.678**	0.000
12	0.351	0.057
13	0.367*	0.000
14	0.715**	0.000
15	0.757**	0.000
16	0.798**	0.000
17	0.757**	0.000
18	0.666**	0.000
19	0.664**	0.000
20	0.666**	0.000

المصدر: إعداد الطلبة بناءا على مخرجات spss

تشير الدلائل الإحصائية في الجدول (05): أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة وتتراوح ما بين (0.199-0.861) وأغلبها دال عند مستوى الدالة (0,05-0,01) مما يبين دقة الإتساق الداخلي لهذه العبارات.

الجدول رقم (6-3): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور الثالث للإستبيان الرقمي

الرقم	معامل الإرتباط	مستوى الدلالة

0.000	0.573**	01
0.002	0.500**	02
0.000	0.641**	03
0.000	0.612**	04
0.000	0.626**	05
0.000	0.731**	06
0.000	0.711**	07
0.000	0.614**	08
0.000	0.626**	09
0.019	0.390*	10

المصدر: إعداد الطلبة بناءا على مخرجات spss

*دال عند مستوى (0.05)

** دال عند مستوى (0.01) تشير الدلائل الإحصائية في الجدول رقم (06) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها وتتراوح ما بين (0.711-0.390) وأن أغلبها دال إحصائيا عند مستوى (0.01-0.05)مما سبق يبين ثقة الإتساق.

الفرع الثاني: خصائص العينة

1. عينة الدراسة:

تعتبر عملية اختيار عينة الدراسة عملية حاسمة وأساسية في البحث العلمي حيث تعرف على أنها مجموع وحدات البحث التي يريد الحصول على بيانات منها أوعنها سواء كانت وحدات العد إنسانا أو حيوانا أو نباتا أو جمادا وليس من الضروري أن تكون وحدة القيس هي المفرد نفسها.

وقد استخدمنا في تحديد أفراد الدراسة عينة عشوائية من خلال توزيع الإستبانة المطبوعة على مختلف الموظفي البلدية بشكل عشوائي، كما قمنا بتوزيع الإستبانة الإلكترونية بشكل عشوائي على شريحة من سكان بلدية المدية المتواجين في الفضاء الإلكتروني.

من خلال تحليلنا للبيانات الشخصية الواردة في المحور الأول للإستبانة يمكن إجمال خصائص نص عينة الدراسة كما يلي:

2. الجنس:

- **بالنسبة للإستبيان المتعلق بأخلاقيات العمل**

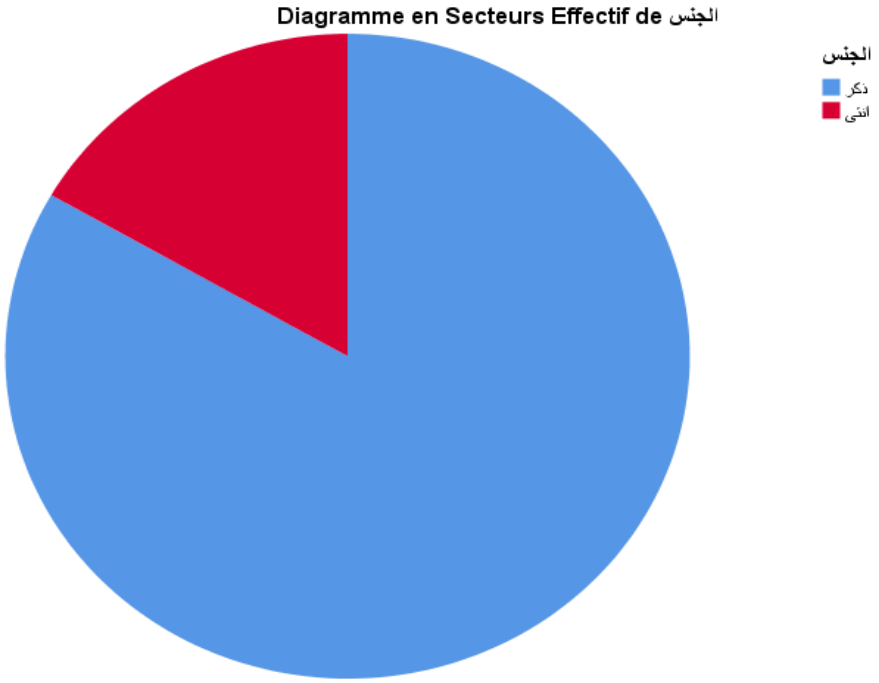
الجدول رقم (7-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس خاص بأخلاقيات العمل.

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	25	%83.3
أنثى	5	16.7 %
المجموع	**30**	**100 %**

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss.

يتضح لنا من خلال الجدول (07) أن عدد الذكور يفوق عدد الإناث، حيث كانت نسبة الذكور 83.3% والإناث 16.7%، وهذا راجع إلى طبيعة العمل بمؤسسة والتي تتطلب زيادة في الجهد المبذول من طرف العاملين وهذا ما يتوفر لدى الذكور مقارنة بالإناث.

الشكل رقم (2-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss.

- **الجنس بالنسبة للإستبيان المتعلق بجودة الخدمة العمومية**

الجدول رقم(8-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

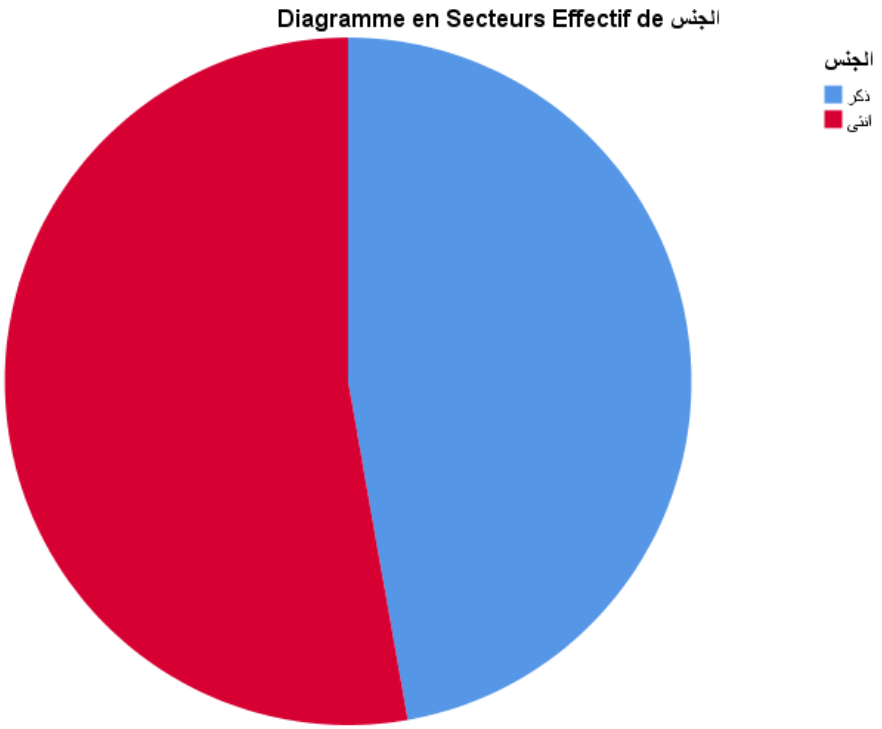
الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	17	%47.2
أنثى	19	52.8 %

المجموع	30	100 %

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss.

يتضح لنا من خلال الجدول (08) أن عدد الإناث يفوق عدد الذكور، حيث كانت نسبة الذكور 47.2% والإناث 52.8%، وهذا راجع إلى طبيعة الذكور بحيث لا يرون أهمية كبيرة للإجابة على الإستبيانات عك الإناث مقارنة بالذكور.

الشكل رقم (3-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss

3. السن:

- **السن بالنسبة للإستبيان الخاص بأخلاقيات العمل**

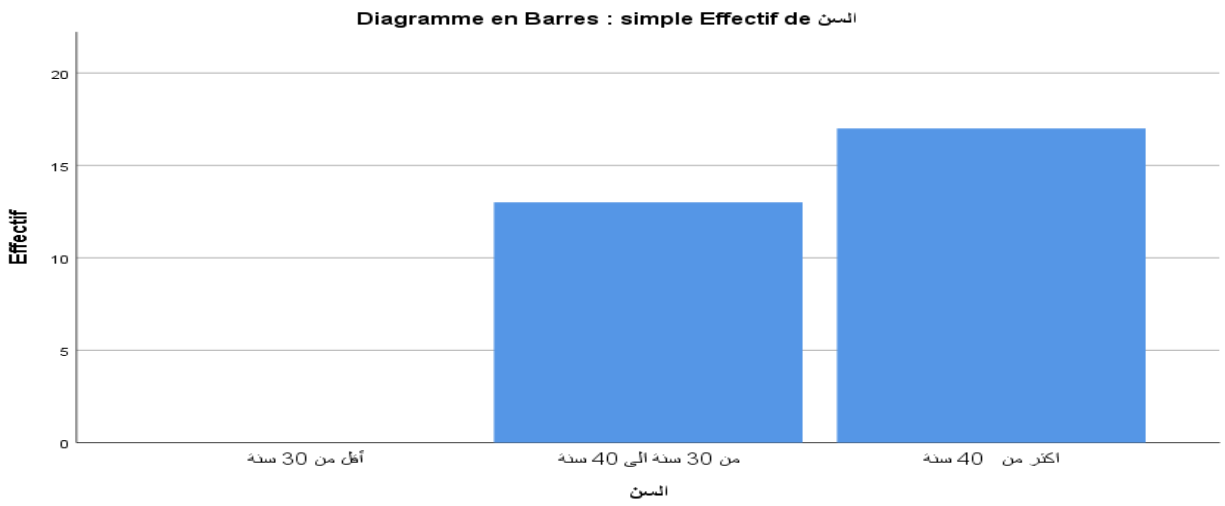
الجدول رقم(9-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرارات	النسبة المئوية
من 30-40 سنة	13	43.3%
أكثر من 40 سنة	17	% 56.7
المجموع	30	% 100

المصدر: إعداد الطلبة بناءا على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول (09) أن المؤسسة لا تعتمد بشكل كبير على فئة الشباب كون الخبرة مهمة في طبيعة العمل بالمؤسسة، حيث كانت نسبة الأفراد الذين أعمارهم أكثر من 40 سنة 56.7%، تليها فئة 30- 40 بـ 43.3%.

الشكل رقم (4-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss.

- **السن بالنسبة للإستبيان الخاص بجودة الخدمة العمومية**

الجدول رقم(10-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

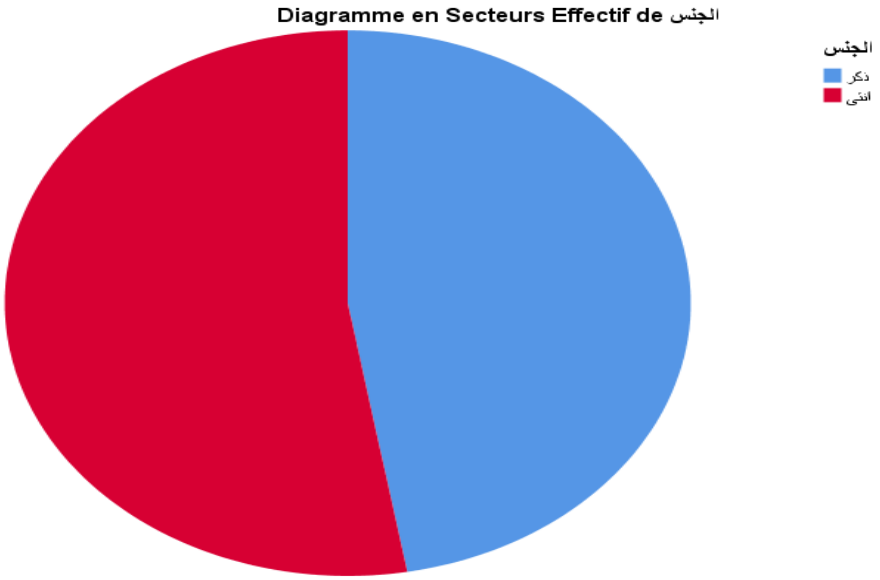
السن	التكرارات	النسبة المئوية

أقل من 25 سنة	24	% 66.7
من 25 –40 سنة	12	% 33.3
المجموع	30	% 100

المصدر: إعداد الطلبة بناءا على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول (10) أن فئة الشباب هي الأكثر اهتماما بالحصول على خدمات عمومية، حيث كانت نسبة الأفراد الذين أعمارهم أقل من 25 سنة % 66.7، تليها فئة 25– 40 بـ % 33.3.

الشكل رقم (5–3): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر: إعداد الطلبة بناءا على مخرجات spss

4. المستوى التعليمي:

- **المستوى التعليمي بالنسبة للإستبيان الخاص بأخلاقيات العمل**

الجدول رقم (11–3): توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي

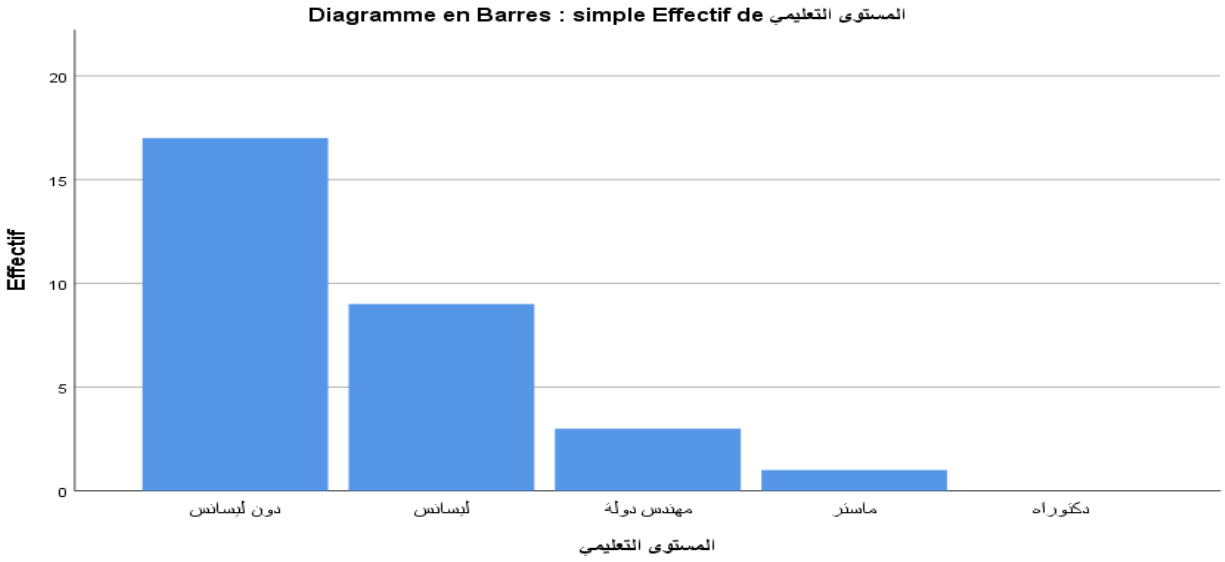
المستوى التعليمي	التكرارت	نسبة المئوية

دون ليسانس	17	56.7%
ليسانس	9	30%
مهندس دولة	3	% 10
ماستر	1	%3.3
دكتوراه	0	%0
مجموع	30	%100

المصدر: إعداد الطلبة بناءا على مخرجات spss

نلاحظ من خلال معطيات الجدول (11) أغلب العمال دون ليسانس حيث يمثل أن 17 عامل من أصل 30 أي نسبة 56.7% في حين نجد 9 من أصل 30 عامل أي نسبة 30% ، ثم تليها نسب من يملك مستوى تعليمي مهندس دولة وماستر وهي على التوالي 10% و 3.3%.

الشكل رقم (6-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss.

- **المستوى التعليمي بالنسبة للإستبيان الخاص بجودة الخدمة العمومية**

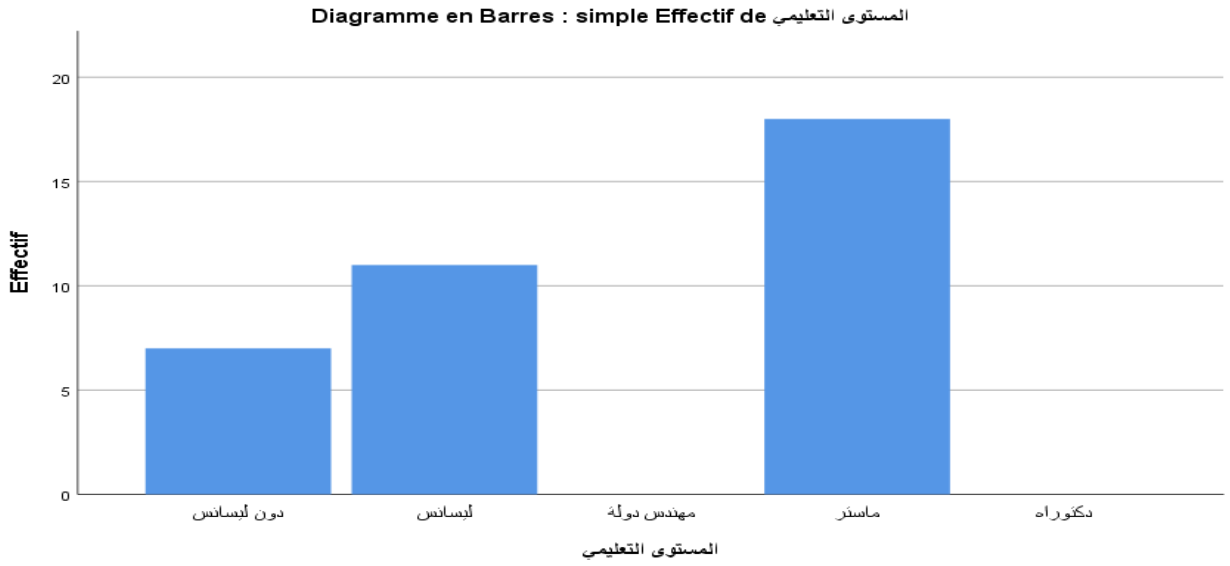
الجدول رقم (12-3): توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارت	نسبة المئوية
دون ليسانس	7	19.4%
ليسانس	11	30.6%
ماستر	18	50%
مجموع	36	%100

المصدر: إعداد الطلبة بناءا على مخرجات spss

نلاحظ من خلال معطيات الجدول (12) أغلب العمال لديهم مستوى تعليمي ماستر حيث يمثل أن 19 عامل من أصل 36 أي نسبة 50% في حين نجد مستوى ليسانس 11 من أصل 36 عامل أي نسبة 30.6% ، ثم تليها نسب من يملك مستوى تعليمي دون ليسانس وهي 19.4%.

الشكل رقم (7-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليمي



المصدر: إعداد الطلبة بناءا على مخرجات spss

5. الأقدمية:

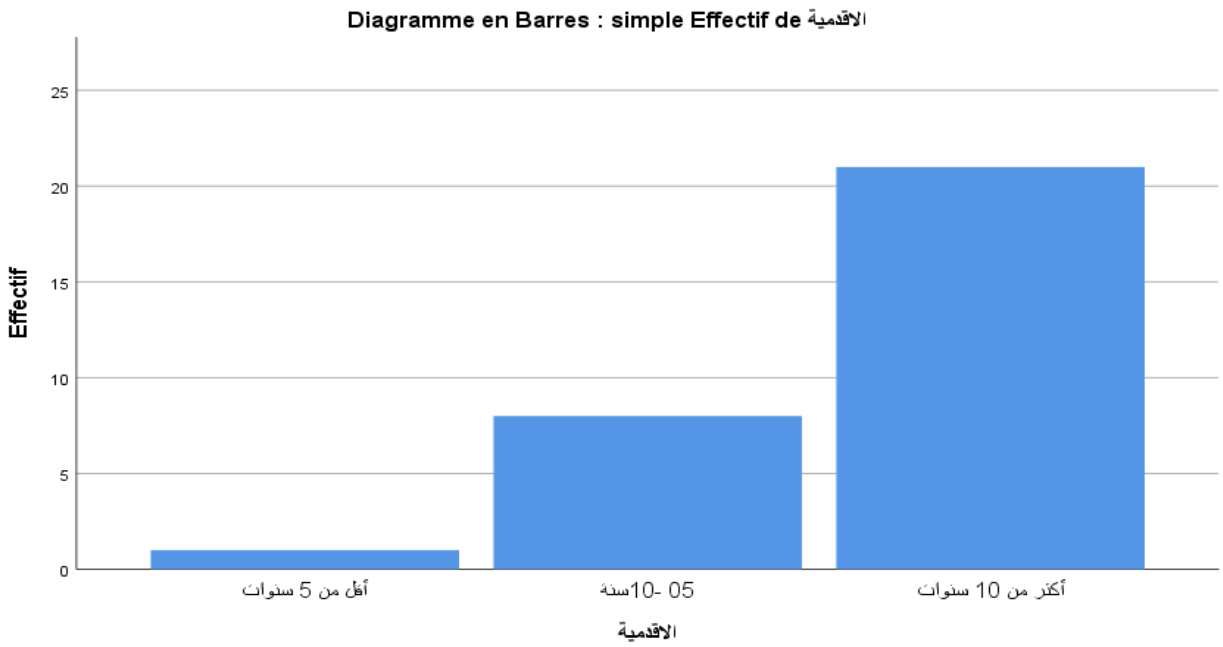
الجدول رقم (13-3): توزيع الأفراد حسب الأقدمية

السن	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	1	%3.3
من 05-10سنوات	8	% 26.7
أكثر من 10 سنوات	21	% 70
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss.

يتضح لنا من خلال الجدول (13) أن نسبة 70% من العاملين لديهم خبرة مهنية تتراوح أكثر من 10 سنوات والذين يمثلون فئة المشرفين ، وهذا يدل على المؤسسة تعتمد على التطوير والتدريب للعاملين، كما أن نسبة 26.7% منهم لديهم خبرة من 5 -10 سنوات وأقل من 05 سنوات تمثل نسبتهم 3.3%.

الشكل رقم (8-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss.

ثانيا: تحليل نتائج إجابات الأفراد المستجوبين حول محاور الاستبيان:

لمعرفة درجة الموافقة حول كل محور قمنا باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاتجاهات العامة لإجابات الأفراد حول جميع أسئلة محاور الاستبيان.

1. النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول فقرات الإستبيان الأول: أخلاقيات العمل

الجدول رقم (14-3): النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول فقرات المحور الثاني: أخلاقيات العمل

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	الإتجاه العام
		التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار				
		%	%	%	%	%				
01	التزم بالتوجيهات والارشادات التي تصدرها الادارة العليا بشكل دائم	2	1	3	22	2	3.70	0.915	5	موافق
		%6.7	3.3 %	%10	73.3 %	%6.7				
02		3	5	4	15	3	3.33	1.184	15	محايد

	اواظب على حضور الاجتماعات واللقاءات المتعلقة بعملي	10%	16.7 %	13.3%	50%	10%			
03	احرص على الالتزام بمواقيت العمل	0	8	1	19	2	3.50	0.974	9	موافق
		%0	26. %7	%3.3	63.3 %	%6.7			
04	احرص على متابعة كافة انشطة المؤسسة بإهتمام	1	2	10	13	4	3.57	0.935	8	موافق
		%3.3	6.7 %	%33.3	43.3 %	13.3 %			
05	**أشعر بالعدالة في تعامل الادارة العليا مع كافة الموظفين**	11	8	3	8	0	2.27	1.230	19	**غير موافق**
		36.7 %	26. %7	%10	26.7 %					
06		1	0	0	20	9	4.20	0.761	1	**موافق**

	أتلقى حوافز مادية ومعنوية حسب مستوى ادائي في العمل	%3.3	%0	%0	66.7 %	%30			
07	اتمتع بامتيازات وظيفية لا تقل عن امتيازات موظفين اخرين يعملون في مؤسسات مماثلة	8 26.7 %	11 36. %7	2 %6.7	8 26.7 %	1 %3.3	2.43	1.251	11	غير موافق
08	أتلقى راتبا شهريا مناسبا لجهدي	10 33.3 %	7 23. %3	4 %13.3	9 %30	0 %0	2.40	1.248	12	غير موافق
09	أسعى الى انجاز الاعمال المطلوبة مني باعلى كفاءة ممكنة	1 %3.3	0 %0	0 %0	20 66.7 %	9 %30	4.20	0.761	2	موافق

10	أحرص على الاستفادة من الاخطاء السابقة والعمل على عدم تكرارها	1	6	0	18	5	3.67	1.093	7	موافق
		%3.3	%20	%0	%60	16.7 %				
11	أعمل على تنمية قدراتي العملية بهدف تحسين ادائي في العمل	1	1	1	20	7	4.03	0.850	4	موافق
		%3.3	3.3 %	%3.3	66.7 %	23.3 %				
12	احرص على بذل مجهود بهدف انجاز العمل على اكمل وجه	0	10	0	17	3	3.43	1.073	10	موافق
		%0	33.3%	%0	56.7 %	%10				
13	أعمل على تادية المهام الموكلة الي بكفاءة	0	10	1	16	3	3.40	1.070	13	موافق
		%0	33.3%	%3.3	53.3 %	%10				
14		1	1	2	16	10	4.10	0.923	3	موافق

	أحرص على استخدم ادوات العمل بالمؤسة لاغراض العمل فقط	%3.3	3.3 %	%6.7	53.3 %	33.3 %			
15	أحافظ على التجهيزات والمعدات المتواجدة بالمؤسسة	2	1	3	22	2	3.70	0.915	6	موافق
		%6.7	3.3	10%	73.3 %	%6.7				
16	اشعر بالندم عند عند التقصير في اداء العمل	3	1	5	14	7	3.70	1.179	14	موافق
		%10	3.3 %	%16.7	46.7 %	23.3 %				
17	تتم عملية التوظيف عن كفاءة وجدارة وبمعايير محددة	8	5	8	8	1	2.63	1.245	18	محايد
		26.7 %	16. %7	%26.7	26.7 %	%3.3				
18		5	6	10	9	0	2.77	1.073	17	محايد

	المهام الوظيفية لكل موظف واضحة ومعلنة	16.7 %	%20	%33.3	%30	%0			
19	أشعر بالنزاهة في حسم النزاعات والخلافات بين الموظفين في المنظمة	6	2	8	10	4	3.13	1.332	16	محايد
		%20	6.7 %	%26.7	33.3 %	13.3 %				
20	امتنع عن قبول الهدايا او الاموال من الاخرين لتحقيق أهداف خاصة	5	6	10	9	0	2.77	1.073	20	محايد
		16.7 %	%20	%33.3	%30	%0				
مجموع المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول							3.47	0.579	موافق	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss.

يتضح لنا من خلال الجدول (14) أن المتوسطات الحسابية للمحور الأول أخلاقيات العمل محصورة بين (2.27-4.20) والانحرافات المعيارية محصورة بين (0.761-1.332)، كما أن العبارة 06 والمتمثلة في [أتلقى حوافز مادية ومعنوية حسب مستوى ادائي في العمل] جاءت في المرتبة الأولى للترتيب العام للمحور بمتوسط حسابي قدره 4.20 وانحراف معياري 0.761 وباتجاه موافق من طرف أفراد العينة، لتأتي العبارة 09 والمتمثلة في: [أسعى الى

انجاز الاعمال المطلوبة مني بأعلى كفاءة ممكنة] في المرتبة الثانية وباتجاه موافق عند متوسط حسابي 4.20 وانحراف معياري 0.761، ثم جاءت بعدها العبارات 01، 03، 04، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16،على التوالي باتجاه موافق أيضا، ثم العبارات 05، 07، 08 باتجاه غير موافق من طرف أفراد العينة، ثم تليها العبارات 02، 17، 18، 19 باتجاه محايد ثم تأتي العبارة 20 في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 2.77 وانحراف معياري 1.073 وباتجاه غير موافق من قبل الأفراد.

كما بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي أخلاقيات العمل 3.47 وباتجاه موافق من قبل أفراد العينة، مما يدل أن العاملين يرون بأن المؤسسة تتوفر على نظام جيد، وبلغ الانحراف المعياري الإجمالي للمحور 0.579 وهي قيمة قريبة من الصفر وهذا يفسر وجود تقارب كبير في الإجابات حول هذا المحور

2. النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول فقرات الإستبيان الثاني: جودة الخدمات العمومية

الجدول رقم (15-3): النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول فقرات المحور الثاني: جودة الخدمات العمومية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	الإتجاه العام
		التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار				
		%	%	%	%	%				
01	لدي الثقة التامة في الحصول على خدمات عمومية ذات جودة.	6	18	5	6	1	2.39	1.050	6	غير موافق
		%16	%50	%13.9	%16.7	%2.8				

02	لم تواجهني أي صعوبات أو عراقيل أثناء حصولي على خدمة عمومية.	10 27.8%	17 47.2%	7 19.4%	2 5.6%	0 0%	2.03	0.845	7	غير موافق
03	أعطي الثقة الكاملة لموظف الإدارة العمومية في التعامل مع معلوماتي الشخصية.	5 13.9 %	9 %25	7 %19.4	14 %38.9	1 %2.8	2.92	1.156	3	محايد
04	أشعر أن للمحسوبية دورا في تفضيل بعض زبائن المصالح العمومية على بعض.	6 16.7 %	17 %47.2	5 %13.9	7 %19.4	1 %2.8	2.44	1.081	5	غير موافق
05	أتحصل على الخدمة العمومية فالوقت المتوقع و المناسب.	11 30.6 %	18 %50	2 %5.6	5 %13.9	0 %0	2.03	0.971	9	غير موافق
06	أشعر أن موظفي الإدارة العمومية يعطونني الأولوية قبل مهامهم الأخرى.	13 36.1 %	16 %44.4	3 8.3%	4 11.1%	0 0%	1.94	0.955	10	غير موافق
07	يوفر مكتب تقديم الخدمة العمومية كافة التجهيزات و المرافق التي تسهل	6 16.7%	14 38.9%	2 5.6%	14 38.9%	0 0%	2.67	1.171	4	محايد

	عملية الحصول على الخدمة العمومية								
08	تساهم الرقمنة في تقديم خدمات عمومية بكفاءة و فعالية.	1 %2.8	4 %11.1	2 %5.6	16 %44.4	13 %36.1	4.00	1.069	2	موافق
09	غالبا ما أتلقى اعتذارا عن الأخطاء الصادرة من طرف مصالح الإدارة العمومية.	11 30.6 %	18 %50	2 %5.6	5 13.9 %	0 %0	2.03	0.971	8	غير موافق
10	يساهم لطف الموظفين في تحسين جودة الخدمات العمومية.	0 %0	1 %2.8	2 %5.6	12 33.3 %	21 %58.3	4.47	0.736	1	موافق بشدة
مجموع المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني: جودة الخدمات العمومية							2.96	0.509	**غير موافق**	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss.

يتضح لنا من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية للمحور الثاني جودة الخدمات العمومية محصورة بين (1.94-4.47) والانحرافات المعيارية محصورة بين (0.736–1.171)، كما أن العبارة 10 والمتمثلة في [يساهم لطف الموظفين في تحسين جودة الخدمات العمومية] جاءت في المرتبة الأولى للترتيب العام للمحور بمتوسط حسابي قدره 4.47 انحراف معياري 0.736 وباتجاه موافق بشدة من طرف أفراد العينة، لتأتي العبارة 08 والمتمثلة في: [تساهم الرقمنة في تقديم خدمات عمومية بكفاءة و فعالية] في المرتبة الثانية وباتجاه موافق عند متوسط حسابي 4.00 وانحراف معياري 1.069، ثم جاءت بعدها العبارات 01، 02، 04، 05، 09، على

التوالي باتجاه غير موافق أيضا، ثم العبارتين 03، 07 باتجاه محايد من طرف أفراد العينة، ثم تأتي العبارة 06 في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 1.94 وانحراف معياري 0.955 وباتجاه غير موافق من قبل الأفراد.

كما بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي أخلاقيات العمل 2.96 وباتجاه غير موافق من قبل أفراد العينة، مما يدل أن العاملين يرون بأن المؤسسة تتوفر على نظام جيد، وبلغ الانحراف المعياري الإجمالي للمحور 0.509 وهي قيمة قريبة من الصفر وهذا يفسر وجود تقارب كبير في الإجابات حول هذا المحور.

المبحث الثالث: اختبار صحة الفرضيات

المطلب الأول: الفرضيات الفرعية

أولا: اختبار الفرضيات الفرعية الأولى

- ✓ الفرضية الصفرية(H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)
- ✓ الفرضية البديلة (H1): يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05)

جدول رقم(16-3): اختبار الانحدار البسيط احترام القوانين والأنظمة للمؤسسة على تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية.

البيان	المتغير المستقل الفرعي: احترام القوانين والأنظمة				
المتغير التابع: تحقيق جودة الخدمات العمومية في البلدية لولاية المدية	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالة T
	0.321	0.103	3.001	4.649	0.000
	F المحسوبة		دلالة F		
	0.717		0.588b		

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss.

يوضح الجدول أعاله رقم (16) اثر احترام القوانين على تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي مايلي:

قيمة معامل الارتباط R=0.321 بين احترام القوانين والأنظمة للمؤسسة جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية، ومنه يتضح وجود علاقة ضعيفة بين المتغيرين.

وبلغ معامل التحديد $R^2 = 0.103$ أي أن ما قيمة 10.3 % من التغيرات في تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية ناتجة عن احترام القوانين والأنظمة للمؤسسة.

كما بلغت قيمة معامل الانحدار B = 3.001وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في احترام القوانين والأنظمة للمؤسسة يزيد من تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية، بقيمة 3.001 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة 4.694 عند مستوى معنوية 0.000

كما بلغت قيمة F المحسوبة 0.717 عند مستوى معنوية 0.588 b وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية البيدلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لاحترام القوانين للمؤسسة على تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية.

ثانيا: إختبار الفرضية الثانية

- ✓ الفرضية الصفرية(H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05).
- ✓ الفرضية البديلة (H1): يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05).

جدول رقم(17-3): اختبار الانحدار البسيط العدالة للمؤسسة على تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى بلدية بولاية المدية.

البيان	المتغير المستقل الفرعي: العدالة				
المتغير التابع: تحقيق جودة الخدمات العمومية للبلدية لولاية المدية	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالة T
	0.431	0.186	3.711	4.625	0.000
	F المحسوبة		دلالة F		
	1.428		0.254b		

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss.

يوضح الجدول أعاله رقم (17) اثر العدالة على تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي مايلي:

قيمة معامل الارتباط R =0.431 بين العدالة للبلدية وتحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية، ومنه يتضح وجود علاقة متوسطة بين المتغيرين.

وبلغ معامل التحديد R^2 = 0.186 أي أن ما قيمة 18.6% من التغيرات في تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية ناتجة عن الإلتزام بالعدالة البلدية.

كما بلغت قيمة معامل الانحدار B = 3.711 هذا يعني زيادة بدرجة واحدة في العدالة للبلدية يزيد من تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية، بقيمة 3.711 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة 4.625 عند مستوى معنوية 0.000

كما بلغت قيمة F المحسوبة 1.428 عند مستوى معنوية b 0.254 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لايوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للعدالة للبلدية على تحقيق جودة الخدمات العمومية بلدية بولاية المدية.

ثالثا: إختبار الفرضية الثالثة

- ✓ الفرضية الصفرية(H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05).
- ✓ الفرضية البديلة (H1): يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05).

جدول رقم(18-3): اختبار الانحدار البسيط الإتقان للبلدية على تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية.

البيان	المتغير المستقل الفرعي: الإتقان

المتغير التابع: تحقيق جودة الخدمات العمومية للبلدية لولاية المدية	**R معامل الارتباط**	**R^2 معامل التحديد**	**B معامل الانحدار**	**T المحسوبة**	**دلالة T**
	0.474	0.225	3.594	4.740	0.000
	F المحسوبة		دلالة F		
	1.813		0.158b		

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss.

يوضح الجدول أعلاه رقم (18) أثر الإتقان على جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي مايلي:

قيمة معامل الارتباط R =0.474 بين الإتقان للمؤسسة جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية، ومنه يتضح وجود علاقة متوسطة بين المتغيرين .

وبلغ معامل التحديد R^2 =0.225 أي أن ما قيمة 22.5% من التغيرات في تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية ناتجة عن الإتقان في العمل.

كما بلغت قيمة معامل الانحدار B = 3.594وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في الإتقان للبلدية يزيد من تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى بلدية بولاية المدية، بقيمة 3.594 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة 4.740 عند مستوى معنوية 0.05

كما بلغت قيمة F المحسوبة 1.813 عند مستوى معنوية b 0.158 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لايوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للإتقان للبلدية على جودة الخدمات العمومية لدى بلدية بولاية المدية.

رابعا: إختبار الفرضية الرابعة

- ✓ الفرضية الصفرية(H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05(.
- ✓ الفرضية البديلة (H1): يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05).

جدول رقم(19-3): اختبار الانحدار البسيط الأمانة على تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية.

البيان	المتغير المستقل الفرعي: الأمانة				
المتغير التابع: تحقيق جودة الخدمات العمومية بولاية المدية	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالة T
	0.222	0.049	2.594	3.418	0.002
	F المحسوبة		دلالة F		
	0.324		0.859 b		

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss.

يوضح الجدول أعلاه رقم (19) أثر الأمانة على جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي مايلي:

قيمة معامل الارتباط R =0.222 بين الأمانة جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية، ومنه يتضح وجود علاقة بين المتغيرين بإرتباط ضعيف.

وبلغ معامل التحديد R^2 = 0.049 أي أن ما قيمة 4.9% من التغيرات في تحقيق جودة الخدمة العمومية لدى البلدية بولاية المدية ناتجة عن الإلتزام بالأمانة.

كما بلغت قيمة معامل الانحدار B =2.594 وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في الأمانة للبلدية يزيد من تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية، بقيمة 2.594 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة 3.418 عند مستوى معنوية 0.05

كما بلغت قيمة F المحسوبة 0.324 عند مستوى معنوية b 0.859 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للأمانة للبلدية على تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية.

خامسا: إختبار الفرضية الخامسة

- ✓ الفرضية الصفرية(H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05(.
- ✓ الفرضية البديلة (H1): يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05).

جدول رقم(20-3): اختبار الانحدار البسيط النزاهة والشفافية للبلدية على تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية.

البيان	المتغير المستقل الفرعي: النزاهة والشفافية				
المتغير التابع: تحقيق جودة الخدمات العمومية بولاية المدية	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالة T
	0.333	0.111	2.456	6.335	0.000
	F المحسوبة		دلالة F		
	1.080		0.375 b		

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss.

يوضح الجدول أعلاه رقم (20) أثر النزاهة والشفافية على جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي مايلي:

قيمة معامل الارتباط R =0.333 بين النزاهة والشفافية للبلدية جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية، ومنه يتضح وجود علاقة ضعيفة بين المتغيرين.

وبلغ معامل التحديد R^2 = 0.111 أي أن ما قيمة 11.1% من التغيرات في تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية ناتجة عن الإلتزام بالنزاهة والشفافية.

كما بلغت قيمة معامل الانحدار B = 2.456 وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في النزاهة والشفافية للبلدية يزيد من تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية، بقيمة 2.456 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة 6.335 عند مستوى معنوية 0.05.

كما بلغت قيمة F المحسوبة 1.080 عند مستوى معنوية b 0.375 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للنزاهة والشفافية للبلدية على تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية

قمنا باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لقياس مدى تأثير أخلاقيات العمل على جودة الخدمات العمومية وذلك بقياس العلاقة بينهما.

وذلك حسب للفرضية التالية:

H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير أخلاقيات العمل على جودة الخدمات العمومية عند مستوى دلالة إحصائية 0,05.

H_1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير أخلاقيات العمل على جودة الخدمات العمومية عند مستوى دلالة إحصائية 0,05.

والجدول يوضح النتائج:

الجدول رقم (21-3): العلاقة بين أخلاقيات العمل بجودة الخدمات العمومية

البيان	جودة الخدمات العمومية					
أخلاقيات العمل	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	b معامل الانحدار	a الثابت	t المحسوبة	Sig مستوى المعنوية
	0.108	0.012	0.096-	3.600	0.575-	**0.570**

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج SPSS.

يوضح لنا الجدول (21) ما يلي:

- بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.108$ وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين أخلاقيات العمل وجودة الخدمات العمومية.

- بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.012$ أي أن نسبة 1.2% من التغير في جودة الخدمات العمومية راجع إلى تأثير الإلتزام بأخلاقيات العمل.
- وبلغت قيمة معامل الانحدار $b = -0.096$ و هذا يعني أن زيادة الإلتزام بأخلاقيات العمل بدرجة واحدة يؤدي إلى زيادة في مستوى جودة الخدمة العمومية في بدلية المدية بقيمة 0.096-.
- قيمة الثابت بلغت $a = 3.600$ وهي عبارة عن قيمة ثابتة في معادلة فعالية أخلاقيات العمل.
- فيما بلغت قيمة ستودنت المحسوبة $t = -0.575$ وذلك عند مستوى معنوية 0.57 وهي قيمة أكبر من 0,05.

ومنه نرفض الفرضية البديلة H_1ونقبل الفرضية الصفرية H_0 والتي تنص على أنه:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير أخلاقيات العمل على جودة الخدمات العمومية عند مستوى دلالة إحصائية 0,05.

وعليه تكون معادلة الدراسة كالآتي:

$$y = -0.096\,x + 3.600$$

حيث أن:

y: جودة الخدمات العمومية (المتغير التابع)

x: أخلاقيات العمل (المتغير المستقل)

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى عرض أهم نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها، حيث حاولنا معرفة وإذا ما كان هناك ارتباط وعلاقة بين أخلاقيات العمل و جودة الخدمة العمومية في بلدية المدية من خلال اختبار فرضيات الدراسة وتحليل أهم نتائجها على البرنامج الإحصائيSPSS و توزيعها في جداول حتى يسهل علينا تفسيرها ومناقشتها في ضوء الفرضيات المقترحة وذلك لتأكد من صحتها أو عدمها.

و قد توصلنا إلى وجود علاقة بين المتغير المستقل (أخلاقيات العمل) و المتغير التابع (جودة الخدمة العمومية).

أيضا أظهرت النتائج التي تم التوصل إليها عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لأخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة العمومية.

الخاتمة

في نهاية دراستنا نخلص الى أن أخلاقيات المهنة ماهي إلا هي مبادئ و قيم الموظف التي تسعى لإصلاح المنظومة الإدارية و تطوير جودة خدماتها وذلك من خلال إرساء مفهوم الشفافية والقضاء على البيروقراطية و تعزيز مفهوم العدالة، حيث أصبح تطبيقها ضرورة حتمية من أجل عصرنة الإدارة خصوصا مع توفر جميع التقدم الحادث على جميع المستويات، وأصبح تطبيق مبادئ أخلاقيات العمل كآلية لترقية الخدمة العمومية يمثل استراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج إيجابية على الأجهزة الحكومية، وهذا من شأنه أن يحقق رضى المواطن على جودة الخدمات التي يتطلعإليها، وينقص من حدة الصراع بينه و بين المؤسسات المقدمة للخدمة العمومية.

مقابل ذلك توجهت التجربة الجزائرية إلى مجال أخلقة الإدارة العمومية، لتمثل نقطة تحول هامة في وظائف المؤسسات العامة، خاصة مع ارتفاع عدد طالبي الخدمات العمومية، و ذلك من خلال تزايد نعامل المواطنين مع الإدارة العامة و موظفيها، كما يعزز ذلك علاقة المواطن بالدولة، وهذا ما يدل على أن هذه التجربة تمثل نموذج واعد وقابل للتطور أكثر في المستقبل.

نتائج الدراسة:

1- نتائج الدراسة النظرية:

توصلت الدراسة النظرية إلى عدة نتائج منها:

- ✓ أخلاقيات العمل هي مجموع القيم و المبادئ التي يجب على الموظف التحلي بها؛
- ✓ هناك العديد من الأبعاد لأخلاقيات العمل التي تؤثر على جودة الخدمات العمومية؛
- ✓ يتم الإعتماد على جملة من الأساليب و الاستراتيجيات التي من شأنها ترسيخ أخلاقيات العمل في المؤسسات العامة؛
- ✓ تعتبر الجودة هي المحدد الرئيسي لرضى الزبون عن الخدمة المقدمة؛

- ✓ الإدارة العمومية هي همزة وصل بين المواطن و الدولة و تشكل الخدمات العمومية محورا هاما في تحسين العلاقة بين الدولة و المواطن؛
- ✓ توجد علاقة وثيقة بين أخلاقيات العمل و مختلف المتغيرات التنظيمية التي من شأنها المساهمة في تطوير جودة الخدمات العمومية.

2- نتائج الدراسة التطبيقية:

توصلت الدراسة التطبيقية إلى العديد من النتائج:

- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) احترام القوانين للمؤسسة على تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية؛
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للعدالة للبلدية على تحقيق جودة الخدمات العمومية بلدية بولاية المدية؛
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) الإتقان للبلدية على جودة الخدمات العمومية لدى بلدية بولاية المدية؛
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) الأمانة للبلدية على تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية؛
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) النزاهة والشفافية للبلدية على تحقيق جودة الخدمات العمومية لدى البلدية بولاية المدية؛
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير أخلاقيات العمل على جودة الخدمات العمومية في بلدية المدية عند مستوى دلالة إحصائية (0,05).

التوصيات والاقتراحات:

- ✓ عقد دورات تدريبية للموظفين من أجل التكوين الأخلاقي؛
- ✓ تطوير ميثاق أخلاقي يلزم الموظفين بالتقيد به أُثناء ممارسة المهنة؛
- ✓ وجوب توعية المواطن بأساليب التعامل مع الإدارة العمومية حتى يتسنى له الحصول على خدمة عمومية ذات جودة؛
- ✓ يجب توظيف المزيد من الكفاءات والإطارات المستخدمة للتقنيات الحديثة في الإدارات

العمومية؛

- ✓ ضرورة وضع برامج ردعية و عقابية أكثر صرامة للحد من ظاهرة الفساد الإداري.

آفاق البحث:

في نهاية هذا البحث سوف نقترح مجموعة من المواضيع التي تعتبر كآفاق لبحثنا للمزيد من الإثراء والتجديد تتمثل فيما يلي:

- ✓ دور أخلاقيات الإدارة تحقيق المسؤولية الإجتماعية؛
- ✓ أخلاقيات العمل كآلية لتحقيق العدالة التنظيمية؛
- ✓ ثقافة المنظمة كمحدد لتعزيز أخلاقيات العمل؛
- ✓ مستقبل الرقمنة في تطوير جودة الخدمة العمومية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا: الكتب

1. أ. د. بهجت عطية راضي، وأ. م. د. هشامي وسف العربي، إدارة الجودة الشاملة المفهوم و الفلسفة و التطبيقات، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، القاهرة، مصر.
2. احميدان، عصام عبد المحسن، أخلاقيات المهنة في الإسلام، الرياض: شركة العبيكان للأبحاث والتطوير، الطبعة الأولى، 2010.
3. أسامة محمد خليل الزيناني، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، برنامج الماجستير في القيادة والإدارة 1436هـ/2014م.
4. بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، ط2، عمان، دارة المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2011
5. تشارلز وجاريت جونز، الإدارة الاستراتيجية، دار المريخ للطباعة والنشر الرياضية، 2001.
6. د. عصام عبد المحسن الحميدان، أخلاقيات المهنة في الإسلام، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، الطبعة الثالثة، الرياض، 1435هـ/2014م.
7. الدكتور مدحت محمد أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة إستراتيجية كايزن اليابانية لتطوير المنظمات، دار الكتب المصرية، الطبعة الأولى 2015، القاهرة، مصر
8. زويلف مهدي، حسن، علم النفس الإداري ومحددات السلوك الإداري، الأردن، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1982.
9. سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل(ضرورة تنموية ومصلحة شرعية)، السنة 25 العدد242، العام(1431-2010)،
10. الطاهر أحمد محمد علي، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالاداء الوظيفي، المجلة المغاربية للإقتصاد والمناجمنت، العدد 2021/01/02، المملكة العربية السعودية.

11. طاهر محسن، منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الاعمال (الاعمال والمجتمع)، ط1، الأردن، دار وائل للنشر، 2005.

12. علاء الدين، عبد الغاني محمود، إداة المنظمات، الطبعة الأولى، الأردن، دار الصفاء، 2011

13. علي أحمد جابر حسين، أخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، 2011.

14. محمد حسن أبو عودة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية، قطاع غزة، 1438هـ-2017-.

15. محمد حسن أبو عودة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الويفي، ماجيستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة، في جامعة الاسلامية بغزة، 2017.

16. مهدي صالح السمرائي، أخلاقيات العمل، دار اليازوني العلمية، الطبعة الأولى، 1442هـ/2021م.

17. نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الأعمال في شركات الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان، .

18. نور الهدى خليفة، أخلاقيات العمل وأثرها في الالتزام التنظيمي، شهادة ماستر، جماعة محمد خيضر، بسكرة، 2020.

19. ياغي، محمد الفتاح، الاخلاقيات في الإدارة، عمان، المكتبة الوطنية، 1995.

ثانيا: المجلات والمذكرات

قائمة المراجع:

1. أ.د. مسغوني منى، أ.د. مخلفي أمينة، د. بركة محمد: دور أخلاقيات المهنة في مكافحة الفساد الاداري والمالي بالمنظمات الحكومية في الجزائر–دراسةحالة قطاع الجمارك– مقال منشور في مجلة البشائر الإقتصادية (المجلد الخامس، العدد2 ،02 أوت 2019)، تاريخ القبول: 2019/04/07.
2. . أ.سامية منزر،أ.د. زرفة بولقواس جامعة محمد خيضر ببسكرة: الإدارة العمومية في الجزائر و استراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الإجتماعية، 2020/ (01) 12 – ISSN : 2170-1121 ، تاريخ القبول: 31/03/2020..
3. . أحمد حسن عامر عيسري، ياسر حسن سالم المعمري، واقع تطبيق أخلاقيات العمل في قطاع التعليم بمحافظة محايل عسير، مجلة البحوث والدراسات التجارية، مجلة 04، عدد 01، المملكة العربية السعودية، 2020.
4. إسحاق دخيرة، سارة دغمان: الخدمات العمومية في الإدارة المحلية ورهان الجودة في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945 –قالمة– كلية الحقوق و العلوم السياسية 2014–2015.
5. .. أسماء حنين، عالية قراط: تأثير الثقافة التنظيمية على عملية الترقية في المؤسسة– دراسة ميدانية بكليات جامعة أدرار– مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة أحمد دراية أدرارکلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و العلوم الإسلامية، قسم العلوم الاجتماعية 2018/2017.
6. وافية صراد جامعة بسكرة –الجزائر– : مساهمة أخلاقيات العمل في مكافحة الفساد الإداري، مقال منشور بمجلة أبحاث اقتصادية و إدارية (العدد 14، ديسمبر 2013)
7. . الدكتور قاسم نايف علوان، أستاذ مشارك في كلية الإقتصاد بجامعة التحدي، ليبيا، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات الآيزو 9001:2000، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الثالثة 2013، عمان، الأردن.

8. . أمال مامة، إيمان بوعموشة: تأثير جودة الخدمة العمومية في تحقيق رضا العملاء –دراسة عينة من بلدية جيجل–، مطكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، الجزائر 2019/2018

9. . أمال مامة، إيمان بوعموشة: تأثير جودة الخدمة العمومية في تحقيق رضا العملاء –دراسة عينة من عملاء بمدية جيجل–، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العموم التجارية، جامعة محمد الصديق بن يحي –جيجل–، كمية العموم الاقتصادية والتجارية وعموم التسيير، 2018–2019

10. بن شلوية كمال، شرفي أمال: الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي في المؤسسات العمومية، دراسة حالة مؤسسة مطاحن الواحات الرياض سطيف، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح– ورقلة–كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2013/2012

11. . خديجة هاجر دويدي، أستاذة مساعدة بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية و علوم التسيير بجامعة أحمد بوقرة –بومرداس–، الجزائر: دور الأأخلاقيات التسييرية في الحد من الفساد الإداري –مقاربة نظرية–مقال نشر بمجلة دراسات اقتصادية العدد 24

12. . خيرة قرن، فاطنة بلقرع، أستاذتان مؤقتتان بكلية العلوم الإقتصادية و التسيير و العلوم التجارية جامعة الجلفة:جودة تسيير الخدمات، مجلة دفاتر اقتصادية. مج. 1، ع. 2 (مارس 2011)

13. . د. محمد خيثر، استاذ محاضر بجامعة خميس مليانة، أ. أسماء مرايمي، استاذة مساعدة بجامعة الخميس مليانة: العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة و رضا الزبون بالمؤسسة، الريادة لاقتصاديات الأعمال. مج. 3، ع. 1 (جانفي 2017). د.سالم يعقوب، ط.د قواسمية العلمي: المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل –دراسة مفاهيمية–، مقال منشور في مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية 9555–2352– ISSN، المجلد 9 (العدد 3) 2021،تاريخ النشر: 2021/09/30

14. . دوداح رضوان: الفساد الإداري مفهومه، مظاهره و سبل معالجته، مقال منشور بمجلة الحقوق و الدراسات الإنسانية –دراسات اقتصادية المجلد 29 العدد 01، جامعة زيان عاشور بالجلفة

15. .. ط.د. بحاش وفاء: ثقافة المنظمة كمحدد لترسيخ وتعزيز أخلاقيات العمل على مستوى المنظمة، مقال منشور في مجلة الاستاذ الباحث للدرسات القانونية والسياسية – المجلد 04 – العدد 02 – السنة 2019، نشر بتاريخ 2020/01/08. ط.دناصر طهار، ط.دكمال معيوف: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية –دراسة حالة:المديرية العامة للضرائب– ، مقال منشور في مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، المجلد 3 العدد 2 ديسمبر 2019

16. . عبد الرؤوف سلطان، محمد أيمن بوسليت: أثر تحسين الخدمة العمومية على المواطن، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق، 2020–2021

17. . عميروش حياة، شربال مصطفى، علاقة الصراع التنظيمي بأخلاقيات المعرفة، شهادة ماستر في علم الاجتماع ، جامعة محمد الصديق.

18. . غزلان سليمة: علاقة الإدارة بالمواطن في القانون الجزائري، أطروحة دكتوراه في الحقوق فرع القانون العام، جامعة الجزائر–بن يوسف بن خدة– كلية الحقوق–بن عكنون– 2009–2010

19. محاضرات مقياس أخلاقيات المهنة موجهة لطلبة قسم الفنون، حصص فنون تشكيلية، سنة ثالثة ليسانس، كلية الأدب والفنون، وهران

20. د.ضريفي نادية بجامعة المسيلة : " جودة الخدمة العمومية "، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية و السياسية، العدد الرابع، ديسمبر 2016

21. محمد جواد بلقايد، جيلالي بن أحمد، آليات ووسائل ترسيخ وإرساء أخلاقيات الأعمال في المؤسسات الاقتصادية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 02، العدد 01 ، الجزائر، 2017

22. محمدي نسيمة، دور الإدارة الألكترونية في تحسين الإدارة العامة في الجزائر: مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية بجامعة الجلفة، 2019-2020

23. . نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية و علاقته بأخلاقيات العمل، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، 2016

24. .ضحى احمد محمد الحباشنة: أخلاقيات العمل ودورها في تحسين أداء موظفي البلديات في الأردن 2023 ، مقال منشور في مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية المجلد 4 (العدد2)، نشر بتاريخ: 2021/02/01.

25. .فطوم بعيرة: أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على جودة الخدمات العمومية في الجزائر -دراسة ميدانية-، أطروحة دكتوراه، جامعة زيان عاشور الجلفة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، نوقشت و أجيزت بتاريخ:24 - 05-2022، 2021-2022.

26. .فهد احمد عطاالله الضمور: دور الثقافة التنظيمية في تعزيز أخلاقيات العمل لدى موظفي البلديات في الأردن، مقال منشور في مجلة العلوم الإنسانية و الطبيعية ISSN : (e) 2709-0833 المجلد (3) العدد الثامن، نشر بتاريخ 2022/08/01.

27. أمينة مخلوفي، اكرام بوسعيد، بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل، ماستر في العلوم الاجتماعية، 2021.

28. باية بن عاشور: دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2020-2021.

29. بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال، دراسة ميدانية على شركات الاتصال الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 33.

30. بن عبد الرحمان حمزة، دور الإدارة الالكترونية في ترسيخ أخلاقيات العمل بالمؤسسة، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع المنظمات والمناجمنت، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، جامعة الجزائر -2-، أبو القاسم سعد الله، أدرار، 2019، 2020.

31. رغدة عابد عطا الله المرايات، أثر أخلاقيات العمل للمنظمة على السلوك الاخلاقي، رسالة ماجيستير، جامعة الشرق الأوسط، مدينة عمان، 2011.

32. سعيد علي النعسان، أخلاقيات العمل، ودورها في تبني المؤسسات الاقتصادية لمفاهيم الحكومة، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، العدد02، 2020/01/22، الجلفة.

33. طريف أمينة، سلمى عطوات، بوبكر بوسالم، أخلاقيات العمل كأحد مستلزمات تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 01، 2021/12/30.، ورقلة.

34. المعتصم بالله هاني، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير حكومية بقطاع غزة، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة، 2015، ص ص

35. نجوى دريد، أهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز أخلاقيات العمل، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي (الطور الثاني)، تحت إشراف مناصرية رشيد، تخصص تدقيق ومرافبة التسيير، شعبة علوم التسيير، كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية، جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-، 2014-2015.

ثالثا: المواقع الالكترونية

1. مرجع إلكتروني، تمت الكتابة بواسطة: دانة الوهادين، آخر تحديث: 10:38 ، 21فبراير 2016، https://cutt.us/cUqeT ، شوهد بتاريخ: 08 فبراير 2023.
2. مرجع إلكتروني، تمت الكتابة بواسطة: فاطمة مشعلة، كتب بتاريخ 27 سبتمبر 2017، شوهد بتاريخ 9 ماي 2023 https://cutt.us/ROPhM
3. مرجع إلكتروني، كتب من طرف هيئة التحرير بتاريخ 2023/04/03، شوهد بتاريخ 2023/05/07، https://cutt.us/EMxEt
4. مرجع إلكتروني، كتبه د. عبدالكريم محمد حسين الروضي مستشار التدريب و التطوير المؤسسي و ريادةالأعمال، بتاريخ 2021/10/07، شوهد بتاريخ 2023/05/03، https://cutt.us/lJwIV .
5. مرجع إلكتروني، كتبه نعمة طبيشات بتاريخ 2022/03/23، شوهد بتاريخ 2023/05/07، https://cutt.us/u9Ail
6. مرجع إلكتروني، كنبه إيمان الحياري بتاريخ 2018/04/17 ، شوهد بتاريخ: 2023/05/07 ، https://cutt.us/CDiyl
7. د.عيساوي فلة– أستاذ مساعد صنف ب– تخصص: علم النفس العمل و التنظيم– قسم: علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا– جامعة: محمد لمين دباغين– سطيف 2 ، درس في مقياس السلوك التنظيمي، منشور في المنصة الإلكترونية لجامعة سطيف، https://cutt.us/T08SB
8. schemerhorn john,1996 , managment and organizationalbehavior, prentice hall luc, newjersey,USA, p48.

قائمة الملاحق

01. مخرجات برنامج SPSS

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
899,	20

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	25	83,3	83,3	83,3
	انثى	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 30 سنة الى 40 سنة	13	43,3	43,3	43,3
	اكثر من 40 سنة	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دون ليسانس	17	56,7	56,7	56,7
	ليسانس	9	30,0	30,0	86,7
	مهندس دولة	3	10,0	10,0	96,7
	ماستر	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الاقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	1	3,3	3,3	3,3
	05 -10سنة	8	26,7	26,7	30,0
	أكثر من 10 سنوات	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

التزم بالتوجيهات والارشادات التي تصدرها الادارة العليا بشكل دائم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	6,7	6,7	6,7
	غير موافق	1	3,3	3,3	10,0
	محايد	3	10,0	10,0	20,0
	موافق	22	73,3	73,3	93,3
	موافق بشدة	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

اواظب على حضور الاجتماعات واللقاءات المتعلقة بعملي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	5	16,7	16,7	26,7
	محايد	4	13,3	13,3	40,0
	موافق	15	50,0	50,0	90,0
	موافق بشدة	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

أتلقى حوافز مادية ومعنوية حسب مستوى ادائي في العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
	موافق	20	66,7	66,7	70,0
	موافق بشدة	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

أسعى الى انجاز الاعمال المطلوبة مني باعلى كفاءة ممكنة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
	موافق	20	66,7	66,7	70,0
	موافق بشدة	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	[a]321,	103,	041,-	71863,

a. Prédicteurs : (Constante), احرص على متابعة كافة انشطة المؤسسة بإهتمام , اواظب على حضور الاجتماعات واللقاءات المتعلقة بعملي , احرص على الالتزام بمواقيت العمل , التزم بالتوجيهات والارشادات التي تصدرها الادارة العليا بشكل دائم

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	[a]431,	186,	056,	68456,

a. Prédicteurs : (Constante), أتلقى راتبا شهريا مناسبا لجهدي, أتلقى حوافز مادية ومعنوية حسب مستوى ادائى فى العمل , اتمتع بامتيازات وظيفية لا تقل عن امتيازات موظفين اخرين يعملون في مؤسسات مماثلة , أشعر بالعدالة في تعامل الادارة العليا مع كافة الموظفين

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	[a]474,	225,	101,	66800,

a. Prédicteurs : (Constante), احرص على بذل مجهود بهدف انجاز العمل على اكمل وجه , أعمل على تنمية قدراتي العملية بهدف تحسين ادائي في العمل , أحرص على الاستفادة من الاخطاء السابقة والعمل على عدم تكرارها , أسعى الى انجاز الاعمال المطلوبة مني باعلى كفاءة ممكنة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	[a]222,	049,	103,-	73979,

a. Prédicteurs : (Constante), اشعر بالندم عند عند التقصير في اداء العمل , أعمل على تادية المهام الموكلة الي بكفاءة , أحرص على استخدم ادوات العمل بالمؤسة لاغراض العمل فقط , أحافظ على التجهيزات والمعدات المتواجدة بالمؤسسة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	[a]333,	111,	008,	70157,

a. Prédicteurs : (Constante), امتنع عن قبول الهدايا او الاموال من الاخرين لتحقيق أهداف خاصة , أشعر بالنزاهة في حسم النزاعات والخلافات بين الموظفين في المنظمة , تتم عملية التوظيف عن كفاءة وجدارة وبمعايير محددة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	[a]108,	012,	024,-	63294,

a. Prédicteurs : (Constante), المحور2

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	.Sig
1	Régression	133,	1	133,	331,	[b]570,
	de Student	11,217	28	401,		
	Total	11,350	29			

a. Variable dépendante : المحور1

b. Prédicteurs : (Constante), المحور2

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	.Sig
1	(Constante)	3,600	455,		7,906	000,
	المحور2	096,-	167,	108,-	575,-	570,

a. Variable dépendante : المحور1

02 .الإستبانتين المستخدمتين في الدراسة

جامعة يحي فارس -المدية-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

استبانة في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الموسومة بـ:

دور أخلاقيات العمل في تحسين جودة الخدمات العمومية

من إعداد الطلبة:

زين الإسلام علوان

مروى رويجالي

تحت إشراف الأستاذ:

عبد العزيز بوخرص

السنة الجامعية: 2022-2023

الأساتذة المحكمين:

الأستاذ	الدرجة العلمية
محمد بولصنام	بروفيسور بجامعة يحي فارس –المدية–
حبيبة العيداني	أستاذة محاضرة رتبة –أ– بجامعة يحي فارس –المدية–
عيماد معوشي	بروفيسور بجامعة يحي فارس –المدية–

حضرة الموظف(ة) المحترم(ة):

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته. تحية طيبة وبعد؛

تعتبر أخلاقيات العمل من المواضيع التي حظيت باهتمام السلوكيين و الإداريين و ذلك ببحث الجوانب المختلفة لهذا الموضوع و مدى توفرها من عدمه في موظفي المؤسسة العمومية الجزائرية و مدى تأثيرها على جودة الخدمة العمومية.

و من هذا الباب نضع بين أيديكم هذا الإستبيان والذي نرجوه من سيادتكم المحترمة التكرم بالإجابة على الأسئلة من وجهة نظركم، حيثأن استكمال الإجابة على كافة عبارات الاستبيان و الدقة في الإجابة ستنعكس على دقة النتائج التي سيتم التوصل إليها. و في الأخير تقبلوا منا خالص الشكر و التقدير على تعاونكم.

كما نعلمكم أن هذه المعلومات ستستعمل فقط لغاية البحث العلمي و أنها ستبقى سرية.

المحور الأول: البيانات الشخصية

01 **الجنس:** ذكر ☐ أنثى ☐

02 **السن:** أقل من 30 سنة ☐ 30 – 40 سنة ☐ أكثر من 40 سنة ☐

03 **المستوى التعليمي:** دون الليسانس ☐ ليسانس ☐ مهندس دولة ☐ ماستر ☐ دكتوراه ☐

04 **الأقدمية:** أقل من 5 سنوات ☐ 05 – 10 سنة ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

المحورالثاني:أخلاقيات العمل

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: احترام القوانين و الأنظمة						
01	ألتزم بالتوجيهات و الإرشادات التي تصدرها الإدارة العليا بشكل دائم.					
02	أواظب على حضور الإجتماعات و اللقاءات التعلقة بعملي.					
03	أحرص على الإلتزام بمواقيت العمل.					
04	أحرص على متابعة كافة أنشطة المؤسسة بإهتمام.					
البعد الثاني: العدالة						
05	أشعر بالعدالة في تعامل الإدارة العليا مع كافة الموظفين.					
06	أتلقى حوافزمادية و معنوية حسب مستوى أدائي في العمل.					

07	أتمتع بإمتيازات وظيفية لا تقل عن إمتيازات موظفين أخرين يعملون في مؤسسات مماثلة.					
08	أتلقى راتبا شهريا مناسبا لجهدي.					
البعد الثالث: الإتقان						
09	أسعى إلى إنجاز الأعمال المطلوبة مني بأعلى كفاءة ممكنة.					
10	أحرص على الإستفادة من الأخطاء السابقة و العمل على عدم تكرارها.					
11	أعمل على تنمية قدراتي العملية بهدف تحسين أدائي في العمل.					
12	أحرص على بذل مجهود بهدف إنجاز العمل على أكمل وجه.					
البعد الرابع: الأمانة						
13	أعمل على تأديةالمهام الموكلة إلي بكفاءة.					
14	أحرص على استخدام أدوات العمل بالمؤسسة لأغراض العمل فقط.					
15	أحافظ على التجهيزات والمعدات المتواجدة بالمؤسسة.					
16	أشعر بالندم عند التقصير في أداء العمل.					
البعد الخامس: النزاهة و الشفافية						

17	تتم عملية التوظيف عن كفاءة وجدارة و بمعايير محددة.					
18	المهام الوظيفية لكل موظف واضحة و معلنة.					
19	أشعر بالنزاهةفي حسم النزاعات و الخلافات بين الموظفين في المنظمة.					
20	أمتنع عن قبول الهدايا او الأموال من الأخرين لتحقيق أهداف خاصة.					

وشكراً



جامعة يحي فارس -المدية-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

استبانة في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الموسومة بـ:

دور أخلاقيات العمل في تحسين جودة الخدمات العمومية

من إعداد الطلبة:

زين الإسلام علوان

مروى رويجالي

تحت إشراف الأستاذ:

عبد العزيز بوخرص

السنة الجامعية: 2022-2023

الأساتذة المحكمين:

الأستاذ	الدرجة العلمية
محمد بولصنام	**بروفيسور بجامعة يحي فارس –المدية–**
حبيبة العيداني	**أستاذة محاضرة رتبة –أ– بجامعة يحي فارس –المدية–**
عيماد معوشي	**بروفيسور بجامعة يحي فارس –المدية–**

حضرة المواطن(ة) المحترم(ة):

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته. تحية طيبة وبعد؛

تعتبر جودة الخدمة العمومية من المواضيع التي حظيت باهتمام السلوكيين والإداريين وذلك ببحث الجوانب المختلفة لهذا الموضوع ومدى توفرها من عدمه في المؤسسة العمومية الجزائرية و كذا علاقتها بأخلاقيات العمل.

ومن هذا الباب نضع بين أيديكم هذا الإستبيان والذي نرجوه من سيادتكم المحترمة التكرم بالإجابة على الأسئلة من وجهة نظركم، حيثأن استكمال الإجابة على كافة عبارات الاستبيان والدقة في الإجابة ستنعكس على دقة النتائج التي سيتم التوصل إليها.وفي الأخير تقبلوا منا خالص الشكر والتقدير على تعاونكم.

كما نعلمكم أن هذه المعلومات ستستعمل فقط لغاية البحث العلمي وأنها ستبقى سرية.

المحور الأول: البيانات الشخصية

01 **الجنس:** ذكر ☐ أنثى ☐

02 **السن:** أقل من 25 سنة ☐ 25 – 40 سنة ☐ أكثر من 40 سنة ☐

03 **المستوى التعليمي:** دون الليسانس☐ ليسانس ☐ ماستر☐ دكتوراه ☐

المحور الثاني: جودة الخدمات العمومية

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	البعد الأول: الإعتمادية					
01	لدي الثقة التامة في الحصول على خدمات عمومية ذات جودة.					
02	لم تواجهني أي صعوبات أو عراقيل أثناء حصولي على خدمة عمومية.					
	البعد الثاني: الثقة					
03	أعطي الثقة الكاملة لموظف الإدارة العمومية في التعامل مع معلوماتي الشخصية.					
04	أشعر أن للمحسوبية دورا في تفضيل بعض زبائن المصالح العمومية على بعض.					
	البعد الثالث: الإستجابة					
05	أتحصل على الخدمة العمومية فالوقت المتوقع و المناسب.					
06	أشعر أن موظفي الإدارة العمومية يعطونني الأولوية قبل مهامهم الأخرى.					
	البعد الرابع: الملموسية					
07	يوفر مكتب تقديم الخدمة العمومية كافة التجهيزات و المرافق التي تسهل عملية الحصول على الخدمة العمومية.					
08	تساهم الرقمنة في تقديم خدمات عمومية بكفاءة و فعالية.					
	البعد الخامس: التعاطف					

09	غالبا ما أتلقى اعتذارا عن الأخطاء الصادرة من طرف مصالح الإدارة العمومية.					
10	يساهم لطف الموظفين في تحسين جودة الخدمات العمومية.					

وشكرا

02. تصريح لإجراء دراسة حالة ببلدية المدية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'enseignement Supérieur et de la recherche scientifique

Université Yahia Farès de Médéa
Faculté des sciences économique et des sciences Commerciales et des sciences de gestion

جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير
الرقم: 67
المدية في:2023//03/15

إلى السيد: رئيس المجلس الشعبي البلدي لبلدية المدية

الموضوع: السماح للطلبة بإجراء " دراسة حالة"

سيادة المدير المحترم، في إطار التنسيق والتعاون بين الجامعة والمؤسسات الاقتصادية والإدارية، وبهدف الرفع من المستوى العلمي للطالب وتوطيد التكامل بين الجانب النظري والتطبيقي ومن أجل إعداد مذكرة ماستر: الموسومة بعنوان : (دور أخلاقيات العمل في تحسين جودة الخدمات العمومية)

فإننا نرجو من سيادتكم السماح للطلبة بإجراء دراسة حالة في مؤسستكم.

الإسم واللقب	تاريخ الإزياد	مكان الإزدياد	رقم التسجيل
رويجالي مروى	1998/10/17	خميس مليانة	171732075618
علوان زين الإسلام	1998/02/27	المدية	161632045818
المسجلين السنة الثانية ماستر		تخصص : إدارة الأعمال	
السنة الجامعية: 2022/ 2023			

كما تعلمكم أن دراسة حالة مزمع إجرائها محددة في الفترة بين: من 2023/04/13 إلى 2023/04/30
وفي الأخير تقبلوا منا سيادة المدير أسمى عبارات الاحترام والتقدير.

رئيس القسم

مدير المؤسسة المستقبلة
15 مارس 2023

03. قائمة الأستاذة الكرام المحكمين للإستبانتين المستخدمتين في الدراسة

جامعة يحي فارس -المدية-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الأستاذ المشرف

عبد العزيز بوخرص

تخصص: إدارة أعمال

الأساتذة المحكمين للإستبيانين المستخدمان في دراسة الحالة ببلدية المدية و زبائنها

د.محمد بولصنام	بروفيسور بجامعة يحي فارس –المدية–	أ.د محمد بولصنام
أ.حبيبة العيداني	أستاذة محاضرة رتبة –أ– بجامعة يحي فارس –المدية–	حبيبة العيداني أستاذ محاضر "أ"
د.عماد معوشي	بروفيسور بجامعة يحي فارس –المدية–	أ.د معوشي عماد جامعة المدية

من إعداد الطلبة:

زين الإسلام علوان
مروى رويجالي

المدية في: 17–04–2023

2023/2022