

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي.  
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.  
قسم: علوم التسيير.



أخلاقيات العمل في المؤسسات الاقتصادية  
\_دراسة حالة\_ مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

تقرير تربص لنيل شهادة ليسانس

تخصص: إدارة أعمال.

تحت إشراف الدكتور:

د/ طير عبد الحق.

من إعداد الطلبة:

- ❖ أمينة بن حمزة.
- ❖ أنفال مدني.
- ❖ سكيمة بسرة.
- ❖ هنده بوطي.

السنة الجامعية: 2022\2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## إهداء

الحمد لله الذي ما تم جهد ولا ختم سعي إلا بفضلِهِ، الحمد لله الذي يسر لنا  
الأمور و سدد لنا الخطى و بعد: أهدي ثمرة جهدي  
إلى سكان قلبي:

- إلى من تحت أقدامها الجنة إلى من كانت تسقيني بدعواتها صاحبة القلب  
النابض بالحب و الحنان إلى من لا أتحمل غيابها عني ثانية  
"أمي الحبيبة" حفظها الله لي.

- إلى من غادر الدنيا و لم يغادر قلبي يوماً إلى من أحمل اسمه و دمه  
"أبي" رحمة الله عليه.

- إلى عزري و عزوتي سندي في السراء والضراء إلى من أسير على خطاهم  
إخوتي: "وسام، نشيدة و آية و إخواني عبد الحق و عبد الجبار".  
- إلى حبة قلبي و لؤلؤتي الصغيرة "إيلين"

- إلى من كانت أستاذة و أم و أخت و صديقة و رفيقة دائمة النصيح  
و العطاء حبيبتي "دريش جهيدة"

- إلى أصحاب الصدور الدافئة: خالتي و عماتي و أخوالي و أعمامي  
و زوجاتهم و أبناءهم.

- إلى توأم الروح صديقة الطفولة و الصبا و كل العمر "سارة".

- إلى من تملك روحاً لو تخللت قسوة العالم لأذابتها "ثراء".

- أخواتي: "نور الإيمان، عصماء، رحمة، بثينة، ميسون، شفاء و أسماء  
و إلى أجمل دكتورة سيرين".

- إلى أستاذاتي العظيمات: "هنية، نسيبة، خلود و شامة".

## الطالبة: مدني أنفال

## إهداء

الحمد لله حمدا كثيرا و الصلاة و السلام على أشرف  
خلق الله سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم .  
أهدي تخرجي إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني  
قطرة الحب إلى من حصد الأشواك عن دربي  
ليمهد لي طريق العلم "أمي و أبي".  
إلى كل من علمني حرف في هذه الدنيا الفانية .  
إلى إخوتي و أخواتي من كان لهم بالغ الأثر في  
الكثير من العقبات و الصعاب كل واحد بإسمه و  
إلى جميع عائلتي ، إلى أصدقائي ، معارفي و أساتذتي  
الذين أجلهم و أحترمهم .

الطالبة: أمينة بن حمزة.

## شكر و عرفان

الحمد لله حمداً كثيراً مباركاً فيه ، هو الذي قدر فيسر  
و هداًنا إلى طريق العلم و أنعم و فضّل، و الصلاة و السلام  
على حبيبنا المختار محمد ابن عبد الله صلى الله عليه وسلم  
و على آله و صحبه و أزواجه أجمعين.

ها نحن نخطو خطواتنا الأخيرة لنيل شهادة ليسانس، فلا  
يسعنا إلا أن نتوجه بالشكر و الإمتنان إلى الأستاذ المشرف  
"طير عبد الحق" الذي أكرمنا بتوجيهاته و إرشاداته فنحيي  
فيه إنسانيته الراقية و أخلاقه النبيلة بارك الله فيه و في  
أعماله

و حفظه و رعاه.

كما نتوجه بخالص الشكر إلى كل من أشعل شمعة في درب  
علمنا و إلى من وقف على المنابر و أعطى من حصيلة فكره  
أساتذتنا من مرحلة الإبتدائي إلى الجامعة راجين من المولى  
عزوجل أن يمدهم بالصحة والعافية ويجازيهم عنا خير  
الجزاء.

قائمة المحتويات.....

الإهداء.....

الشكر.....

قائمة الجداول.....

الملخص.....

المقدمة..... أ، ب، ج

الفصل الأول: الإطار النظري لأخلاقيات العمل في المؤسسة الاقتصادية.

تمهيد..... 5.

المبحث الأول: ماهية أخلاقيات العمل..... 6 إلى 12.

المطلب الأول: مدخل لأخلاقيات العمل..... 6 إلى 9.

المطلب الثاني: أهمية أخلاقيات العمل..... 8 إلى 9.

المطلب الثالث: مصادر أخلاقيات العمل..... 10 إلى 11.

المطلب الرابع: أسباب الاهتمام بأخلاقيات العمل..... 11 إلى 12.

المبحث الثاني: أخلاقيات العمل في المؤسسة..... 13 إلى 20.

المطلب الأول: الأخلاقيات المطلوبة في العامل و صاحب العمل..... 13 إلى 15.

المطلب الثاني: أخلاقيات العمل و وسائل ترسيخها..... 16، 17.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في أخلاقيات العمل..... 18، 19.

المطلب الرابع: أثر الالتزام بأخلاقيات العمل على أداء العاملين..... 19، 20.

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| المبحث الثالث: ماهية الفساد الإداري.....                         | 21 إلى 28 |
| المطلب الأول: مفهوم الفساد و الفساد الإداري.....                 | 21، 22    |
| المطلب الثاني: مظاهر الفساد الإداري.....                         | 22، 23    |
| المطلب الثالث: أشكال الفساد الإداري و الآثار المترتبة عليه.....  | 23، 24    |
| المطلب الرابع: أسباب الفساد الإداري وآليات مكافحته.....          | 25، 28    |
| خلاصة الفصل.....                                                 | 29        |
| الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة إتصالات الجزائر بالوادي |           |
| تمهيد.....                                                       | 31        |
| المبحث الأول: نبذة عامة عن مجمع إتصالات الجزائر.....             | 31 إلى 50 |
| المطلب الأول: نبذة عن مجمع إتصالات الجزائر.....                  | 33 إلى 37 |
| المطلب الثاني: نظرة على المديرية العملية بالوادي.....            | 38 إلى 48 |
| المطلب الثالث: مهام و نشاطات المديرية العملية بالوادي.....       | 48        |
| المطلب الرابع: أهمية و أهداف مؤسسة إتصالات الجزائر.....          | 49        |
| المبحث الثاني: عرض و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية.....         | 51 إلى 70 |
| المطلب الأول: منهج و أدوات الدراسة.....                          | 51 إلى 53 |
| المطلب الثاني: دراسة نتائج الإستبيان.....                        | 53 إلى 60 |
| المطلب الثالث: تحليل بيانات الإستبيان .....                      | 60 إلى 71 |
| خلاصة الفصل.....                                                 | 72        |

74:73.....الخاتمة

.....قائمة المراجع و المصادر

## قائمة الجداول و الأشكال

### ❖ الأشكال:

- الشكل 01: النتائج الإحصائية للاستثمارات الاستبيان الموزعة.....54
- الشكل 02: النتائج الإحصائية لمتغير الجنس.....56
- الشكل 03: النتائج الإحصائية حسب السن.....57
- الشكل 04: نتائج إحصائية حسب المستوى التعليمي .....58
- الشكل 05: النتائج الإحصائية حسب سنوات العمل.....59
- الشكل 06: النتائج الإحصائية لتوزيع العينة حسب الوظيفة الحالية.....60
- الشكل رقم (7): متغيرات الدراسة.....51

### ❖ الجداول:

- جدول رقم(1): النتائج الإحصائية للاستثمارات الإستبيان الموزعة.....54
- الجدول رقم (2): توزيع العينة حسب متغير الجنس.....55
- الجدول رقم (3): توزيع العينة حسب متغير العمر .....56
- الجدول رقم (4): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.....57
- الجدول رقم (5): توزيع العينة حسب سنوات العمل بالمؤسسة.....58
- الجدول رقم (6): توزيع العينة حسب متغير الوظيفة الحالية.....59
- الجدول رقم7: عرض البيانات المتعلقة بأخلاقيات العمل.....61،62،63،64
- الجدول8:نتائج الآراء.....69

## ملخص

تهدف الدراسة إلى تحديد مستوى الالتزام بأخلاقيات العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وذلك من خلال التركيز على البعد القانوني، البعد الإنساني، البعد الثقافي والبعد الوظيفي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي لوصف وتحليل متغيرات الدراسة وأبعادها المختلفة، وأيضاً تم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة في جمع المعلومات والبيانات، حيث وزعت 30 استمارة وكان منها 28 استمارة صالحة للتحليل، وبناء على تحليل المعطيات والمعلومات، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها أن درجة الالتزام بالأطر القانونية والالتزام الإنساني كانت جيدة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، بينما جاء مستوى الاهتمام بالجانب العملي وأيضاً بالبعد الثقافي مقبول في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

**الكلمات المفتاحية:** أخلاقيات العمل، البعد القانوني، البعد الإنساني، البعد الثقافي، البعد الوظيفي، مؤسسة اتصالات الجزائر.

## Abstract

*The study aims to determine the level of commitment to work ethics in the Algeria Telecom Corporation in the Valley, by focusing on the legal dimension, the human dimension, the cultural dimension and the functional dimension. The descriptive approach was used to describe and analyze the variables of the study and its various dimensions. Collecting information and data, where 30 questionnaires were distributed and 28 of them were valid for analysis, and based on the analysis of data and information, the study reached many results, the most important of which is that the degree of commitment to legal frameworks and functional commitment was good in Algeria Telecom Corporation in the Valley, while the level of interest in the aspect came The human as well as the cultural dimension is accepted in Algeria Telecom in El Oued.*

**Keywords:** *work ethics, legal dimension, human dimension, cultural dimension, functional dimension, Algeria Telecom Corporation.*

## المقدمة

الحمد لله رب العالمين و الصلاة على من زكاه ربه و أعلى قدره و خلقه فقال:

{و إنك لعل خلق عظيم القلم {4.

يقال: {إن صلاح الأمم و الجماعات و الأفراد إنما يعتمد أساسا على الأخلاق}، كما يقول الشاعر: {إنما الأمم الأخلاق ما بقيت....فإن هم ذهبت أخلاقهم ذهبوا}.

إن الأخلاق هي مادة بناء كل أمة و أساس تقدمها و رمز حضارتها و مبادئها، مما جعل أخلاقيات العمل موضوع من الموضوعات التي حظيت اهتمام السلوكيين و الإداريين فأصبحوا يبحثون في أسسه المهنية و موجهاته الأخلاقية و القيم الأصيلة التي تدفعه إلى تنمية معارفه العلمية و مهاراته السلوكية و العملية نحو تحسين الأداء.

كما أن الالتزام بالأسس المهنية السليمة يضمن استفادة عناصر المجتمع من هذا العمل و عدم تحول هذا النشاط من نعمة إلى نقمة على أصحابه و المجتمع إلى حد سوء، فالالتزام بأخلاق العمل أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص و إدارة ضمن مؤسسة العمل للوصول إلى الأهداف المرجوة.

و دراسة أخلاقيات العمل ما هي إلا دراسة للواقع الذي يفرض نفسه بحق، فهي دراسة عالمية لا تحدها حدود ثقافية ولا اجتماعية و لا مادية فالمسؤولية و العدالة و الأمانة و غيرها قيم لا تحدها حدود.

و قد تضمن تقريرنا فصلين نلخصها فيما يلي:

بدأنا بالإطار المنهجي للدراسة بما فيه المقدمة، الإشكالية، فرضيات الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، صعوبات الدراسة.

الفصل الأول تناولنا فيه نظرة عامة حول أخلاقيات العمل والفساد و ذلك في ثلاثة مباحث حيث يحوي كل مبحث على أربعة مطالب ، أما بالنسبة للفصل الثاني و هو الفصل التطبيقي قمنا بتعريف

مجتمع الدراسة و تحديد المنهج و الأداة المستخدمة و عينة الدراسة ، الاستنتاج العام للفرضيات ، قائمة المصادر و المراجع و أخيرا خاتمة و قائمة الملاحق.

### الإشكالية:

مما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

ماهي طبيعة و درجة الالتزام بأخلاقيات العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؟

### التساؤلات الفرعية:

\_ماهي درجة الالتزام بالأطر القانونية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؟

\_ما مستوى الاهتمام بالجانب الإنساني في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؟

\_ما هو مستوى الاهتمام بالبعد الثقافي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؟

\_ماهي درجة الالتزام الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؟

### فرضيات الدراسة:

كإجابة مبدئية على أسئلة الدراسة المطروحة، نقدم الفرضيات التالية:

\_درجة الالتزام بالأطر القانونية جيدة في اتصالات الجزائر بالوادي.

\_مستوى الاهتمام بالجانب الإنساني مقبول في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

\_مستوى الاهتمام بالبعد الثقافي مقبول في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

\_درجة الالتزام الوظيفي جيدة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

### أهمية الدراسة:

\_يعتبر هذا الموضوع من المواضيع الهامة في الحياة المهنية لذا وجبت دراسته.

\_أخلاقيات العمل تنعكس على مدى خدمة و إنتاجية العمال لذا يجب الحرص على دراسته.

### أسباب إختيار الموضوع:

\_الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع.

## صعوبات الدراسة:

\_ قلة المراجع في المكتبة الجامعية التي تناولت موضوع البحث.

## الفصل الأول

الإطار النظري لأخلاقيات العمل في المؤسسة الاقتصادية.

**تمهيد**

حالتنا الراهنة أحوج ما نكون إلى بناء الفرد على أسس قوية و متينة فإن ذلك لن يتأتى إلا إذا كانت الأخلاق العليا و المثل الرفيعة هي الأساس فالإلتزام بأخلاقيات العمل يقود إلى تطوير العاملين و لبلوغ هذه الغاية يجب على المؤسسة الإهتمام بهذا الجانب و البعد عن الممارسات التي تهدد مستقبل المؤسسة كالفساد بأنواعه الذي صار قضية سياسية عالمية و هذا ما جعلنا نتطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث أساسية هي كالتالي:

- ❖ المبحث الأول: ماهية أخلاقيات العمل.
- ❖ المبحث الثاني: أخلاقيات العمل داخل المؤسسة.
- ❖ المبحث الثالث: ماهية الفساد الإداري.

حيث يحتوي كل مبحث على مجموعة من المطالب تفصيلها في القادم.

## المبحث الأول: ماهية أخلاقيات العمل .

### المطلب الأول: مدخل لأخلاقيات العمل.

تعريف المصطلحات ذات الصلة:

❖ أولاً: الأخلاق

تعرف الأخلاق لغة على أنها:

- ✓ هي جمع كلمة خلق و هو العادة والسجية و الطبع.<sup>1</sup>
- ✓ يقول الفيروز بادي : الخلق بالضم و ضمتين السجية و الطبع و المروءة و الدين .
- ✓ يقول ابن منظور: الخلق و الخلق السجية...فهو بضم الخاء و سكونها الدين و الطبع و السجية <sup>2</sup>.

تعرف الأخلاق اصطلاحاً على أنها:

عرف العلماء الأخلاق بتعريفات عديدة من أهمها:

- ✓ هي مجموعة من القواعد و المعايير التي يتفق حولها أطراف داخل المجتمع، مرتبطة بمجالات مختلفة و يسعى إلى ضبط الممارسة الأخلاقية.<sup>3</sup>
- ✓ يعرفها الغزالي : بأن الأخلاق هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال ببسر و سهولة من غير حاجة إلى فكر و روية.
- ✓ يعرفها بعض العلماء: أنها هي التحلي بالمليح و التخلي عن القبيح.<sup>4</sup>

❖ ثانياً: الوظيفة.

تعرف الوظيفة على أنها :

لغة : ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق و غير ذلك في زمن معين.

<sup>1</sup>الدكتورة حمدي باشا نادية، محاضرات في مقياس أخلاقيات العمل و مكافحة الفساد، جامعة البليدة2كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، 2020-2021، ص8.

<sup>2</sup>الدكتور بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، 2008، ص18.

<sup>3</sup>الدكتورة سامية بن رمضان، قراءة سوسيولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي (مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية)، 2019، جامعة خنشلة الجزائر، ص 195.

<sup>4</sup>الدكتورة حمدي باشا نادية، مرجع سبق ذكره، ص19.

اصطلاحاً: وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة مع بعضها البعض في المضمون و الشكل و يمكن أن يقوم بها موظف واحد.<sup>5</sup>

#### ❖ ثالثاً: المهنة.

تعرف المهنة على أنها مجموعة من الأعمال التي تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية كما عرفها البعض على أنها النشاط الحياتي الذي يتخذه المرء وسيلة لكسب معاشه و إعانة أهله ، فالمهنة

لكسب العيش من خلال تنفيذ أعمال معينة تتطلب مجموعة من المهارات و المعارف النظرية و القواعد التي تنظم العمل بها.<sup>6</sup>

#### ❖ رابعاً: المنظمة .

تعرف المنظمة على أنها هيئة مؤلفة تختص بأعمال معينة تستعين على إنجازها بالمختصين و تشمل على مبادئ أساسية يلتزم بها أعضاؤها كما يمكن القول على أنها وحدة اجتماعية هادفة، و الفرد لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن غيره و يشكل انتماؤه للمنظمة ضرورة إنسانية تنبثق عن طبيعة السلوك الاجتماعي الإنساني.<sup>7</sup>

#### ❖ خامساً: الحرفة.<sup>8</sup>

لغة: من الاحتراف و هو الكسب.

اصطلاحاً: عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب قصير  
تعريف العمل و أخلاقيات العمل:

#### ❖ أولاً: العمل.

يعرف العمل على أنه:

لغة: هو المهنة و الصنعة و الحرفة و السعي و الكسب.

اصطلاحاً: هو النشاط الجسمي أو العقلي الذي يقوم به الإنسان بهدف الإنتاج في وظيفة أو حرفة أو مهنة و بذلك فالعمل يشير إلى المهنة و معنى المهنة العمل، كما أن كل صنعة عمل و وظيفة و كل وظيفة عمل و كل حرفة عمل.<sup>9</sup>

<sup>5</sup>الدكتور بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص17.

<sup>6</sup>الدكتورة حمدي باشا نادية، مرجع سبق ذكره، ص 9.

<sup>7</sup>الدكتورة سامية بن رمضان، مرجع سبق ذكره، ص195.

<sup>8</sup>د محمد الفاتح محمود بشير المغربي، أخلاقيات المهنة، دار حميثرا للنشر، السودان، 2019، ص13.

<sup>9</sup>الدكتورة حمدي باشا نادية، مرجع سبق ذكره، ص 8.

## ❖ ثانيا : أخلاقيات العمل :

هناك عدة تعاريف لأخلاقيات العمل منها :

✓ يعتبر مصطلح أخلاقيات العمل مشتق من الكلمتين الإغريقيتين Deon و التي تعني الواجب و كلمة Logos و التي تعني الشرح أو العلم ، و الجمع بين الكلمتين يشير إلى الإلتزامات المفروضة على الموظفين و أعوان الدولة عموما المرتبطة بممارسة الوظيفة العمومية . أي أن أخلاقيات المهنة يقصد بها ممارسة المهام وفق قوانين الشرف و الإستقامة و النزاهة و الإلتزام بالتفرغ لممارسة الوظيفة و عدم الجمع بين أكثر من وظيفة و الكتمان المهني بالإضافة للإلتزام بالسلوكيات الحميدة.

✓ هي العلم الذي يعالج الواجبات التي تفرض على الشخص بحكم ممارسته لمهنة معينة .<sup>10</sup>  
 ✓ هي مجموعة الصفات السلوكية المشروعة التي يتسم بها الموظف ، و التي لها تأثير واضح على السلوك العام و الخاص، المحققة للخير، و المنعة للشر، المناصرة للحق، و المناهضة للباطل، الداعمة للعدل، و الرافضة للظلم و الطغيان في المجتمع ن ضمن قواعد و معايير محددة تحكم هذا السلوك.<sup>11</sup>

✓ هي المبادئ و المعايير التي تعد مرجع للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة و التي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجابا أو سلبا.  
 ✓ هي مجموعة عامة من المعتقدات و القيم و المبادئ التي تحكم سلوك الفرد في إتخاذ القرارات و تمييز بين ما هو صواب أو خطأ ، جيد أو سيء ، حلال أو حرام .

ولا يمكن فصل أخلاقيات العمل عن الأخلاق العامة للفرد بل يجب على الفرد أن يتعامل مع مشاكل العمل من منطلق المعايير الأخلاقية العامة التي يؤمن بها.

و من هذه القيم مايلي:

1. الأمانة. 6. العدل.
2. إطاعة النظم. 7. الرحمة.
3. إحترام الآخرين. 8. الولاء.
4. المساعدة و التعاون. 9. التحكم في النفس.
5. الصدق. 10. الشجاعة.

و قد ورد في حسن الخلق أحاديث و آيات كثيرة :

- (1) قال رسول الله ﷺ إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق .
- (2) الخلق عبادة للحديث (أن المؤمن ليدرك بحسن الخلق درجة الصائم القائم)
- (3) روي عن أبي الدرداء رضي الله عنه عن النبي ﷺ ( مامن شيء أثقل في ميزان المؤمن يوم القيامة من حسن الخلق) رواه الترمذي

<sup>10</sup> الدكتور هادي باشا نادية، مرجع سبق ذكره، ص 10.

<sup>11</sup> فاطمة عبد الرقيب فاضل محمد، أخلاقيات العمل، 2018، ص 10.

- (4) و ربط ﷺ بين الإيمان و حسن الخلق ففي الحديث لما سئل النبي ﷺ أي المؤمنين أفضل إيماناً قال (أحسنهم أخلاقاً) .
- (5) أن أعالي الجنان يسكنها أصحاب الأخلاق العالية جزاء وفاقاً قال رسول الله ﷺ ( أنا زعيم بيت في الجنة لمن حسن خلقه) أخرجه أبو الدرداء .
- (6) ثناء الله تبارك و تعالى: ( و إنك لعلی خلق عظیم).
- (7) قال رسول الله ﷺ إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق.<sup>12</sup>

### المطلب الثاني: أهمية أخلاقيات العمل.<sup>13</sup>

للأخلاق أهمية بالغة باعتبارها من أفضل العلوم و أشرفها و أعلاها قدراً، لذلك نجد بعض العلماء عندما يتحدث عن بيان قيمة الأخلاق بالنسبة إلى العلوم الأخرى يقول بعضهم : إنها إكليل العلوم جميعاً، و منهم من يقول : إنها تاج العلوم ، و منهم من يقول : إنها زبدة العلوم .

(1) إن السلوكيات الأخلاقية و آدابها هي التي تميز سلوك الإنسان عن سلوك البهائم في تحقيق حاجاته الطبيعية ، أو في علاقاته مع غيره من الكائنات الأخرى.

(2) تحقيق السعادة في الحياة الفردية و الجماعية ، فإذا إنتشرت الأخلاق إنتشر الخير و الأمن و الأمان الفردي و الجماعي، فتنتشر الثقة المتبادلة و الألفة و المحبة بين الناس و إذا غابت إنتشرت الشرور و زادت العداوة و البغضاء .و تناصر الناس من أجل المناصب و المادة و الشهوات.

(3) إنها وسيلة لنجاح الإنسان في الحياة : فالإنسان الشرير المعتدي على أموال الناس و أنفسهم و أعراسهم، لا يمكن أن يكون محبوباً بين الناس فلا يثقون به ، ولا يتعاملون معه ، ثم إن الغشاش لا بد أن ينكشف يوماً من الأيام فيظهر غشه و خداعه أن عاجلاً و إن أجلاً .

(4) أنها وسيلة للنهوض بالأمة : ذلك أن التأريخ يخبرنا أن سقوط كثير من الأمم و الحضارات كان سبب إنهيـار الأخلاق كما قرر ابن خلدون و غيره. قد سئل أحد وزراء اليابان ما سر تقدم اليابان هذا التقدم؟ فقال الوزير: " السر يرجع إلى تربيـتنا الأخلاقية"

أولاً : بالنسبة للفرد:

- (1) تساعد في بناء الفرد و تشكيل شخصيته.
- (2) المعيار الذي تحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة و تضبط سلوكه و توجيهه.
- (3) تمثل أحكاماً معيارية في تقييم سلوك الفرد و سلوك الآخرين في بعض المواقف و التصرفات ، و تحدد إذا كانت إيجابية و مرغوبة أو غير مرغوبة.
- (4) تعمل على وقاية الفرد من الانحراف.
- (5) تلعب دوراً رئيسياً في حل الخلافات و إتخاذ القرارات عند الأفراد.

<sup>12</sup> بلال خلف سكارنه، مرجع سبق ذكره، ص18.

<sup>13</sup> بلال خلف سكارنه، مرجع سبق ذكره، ص23.22.

## ثانياً: بالنسبة للمجتمع

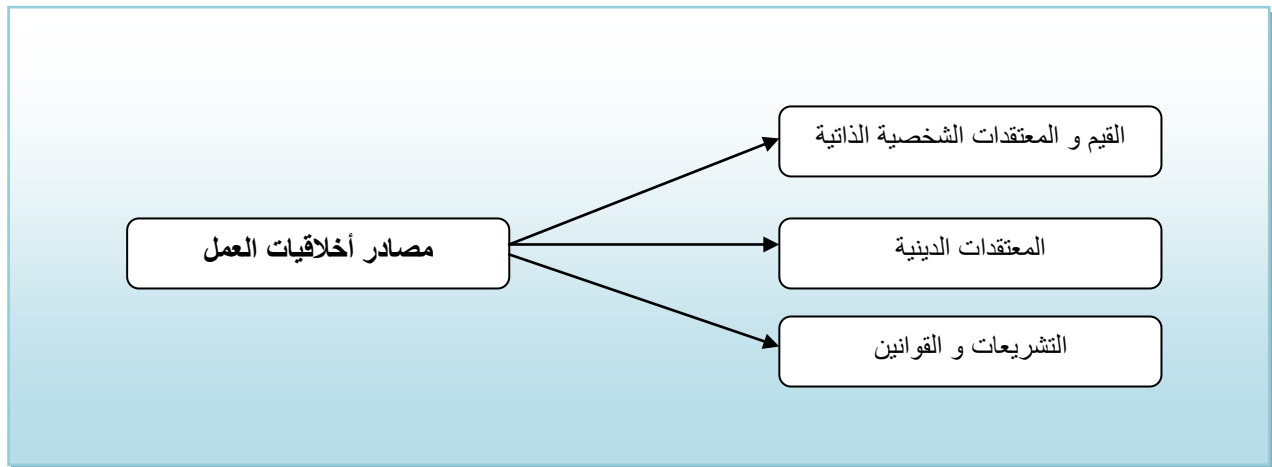
- (1) تحفظ للمجتمع تماسكه، و تحدد له أهدافه و مثله العليا و مبادئه الثابتة.
- (2) تعمل كموجهات لسلوك الأفراد و الجماعات، و تقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية، و لا يستقيم المجتمع بدونها.
- (3) يتحقق بها الانضباط للفرد و الجماعة تنظم العلاقات في ضوء الأخلاق المستمدة من الكتاب و السنة.
- (4) توجه كل نشاط إنساني نحو الأهداف السامية.
- (5) تلعب الأخلاق دوراً بارزاً في تحقيق التنمية للمجتمع.
- (6) تؤدي دوراً مهماً في العلاقات الإنسانية بين أبناء المجتمع و تبعد بينهم عن العنف و الصراعات.

المطلب الثالث : مصادر أخلاقيات العمل :

هناك مصادر عديدة لأخلاقيات الأعمال أهمها:

- ✓ الأسرة: ينقل الفرد سلوكه الذي ورثه من أسرته للمنظمة و هذا السلوك يعبر عن واقع بيئته المعيشية و ظروف حياته المادية.
  - ✓ ثقافة المجتمع: إن المجتمع الذي تسوده قيم سياسية أو إجتماعية أو عقائدية متناغمة لا بد و أن ينقل أفرادها إل تبني تلك القيم و تنعكس على ممارستهم لوظائفهم.
  - ✓ الدين: إن ديننا يأمر الإنسان بالتقوى و الطاعة و حسن المعاملة.
  - ✓ التأثير بالجماعات المرجعية: إن الجماعات المرجعية في حقيقتها مصدر مهم لسلوك الفرد، و قد تكون هذه المرجعيات سياسية أو عسكرية أو دينية أو عشائرية و عادة ما يقع الفرد في مجتمعاتنا تحت تأثير أكثر من جماعة مرجعية في نفس الوقت تجعله في موقف محير ينعكس على سلوكياته.
  - ✓ النصوص التنظيمية و القانونية: تحكم أي مهنة مجموعة من القواعد القانونية التنظيمية التي تحدد التزامات الموظفين و تشتترط فيهم الإلتصاف بالسلوك الأخلاقي و تظهر خصوصية الوظيفة العامة.
  - ✓ مجتمع العمل الأول: يؤثر بكل مكوناته على الأفراد و يغير من أخلاقهم و يفرض عليهم سلوكيات جديدة.
  - ✓ المدرسة و نظام التعليم في المجتمع: يلعب النظام التعليمي دوراً مهماً في المجتمع و في تكوين القيم الأخلاقية و تنمية السلوك الأخلاقي لدى الفرد.
  - ✓ الخبرات المتراكمة و الضمير الإنساني الصالح: تعتبر الخبرة التي يتمتع بها الفرد مصدراً مهماً لتكوين سلوكياته في العمل و تمتعه بأخلاقيات معينة إتجاه القضايا المطروحة.
  - ✓ البيئة المحيطة: كالعوامل الاقتصادية، الجغرافية، الاجتماعية.... إلخ .
- و يمكن توضيح هذه المصادر من خلال الشكل التالي: <sup>14</sup>

<sup>1414</sup>نجوى دريد،(أهمية المسؤولية الاجتماعية و دورها في تعزيز أخلاقيات الأعمال)،جامعة قلصدي مرباح ورقلة،28ماي2015،ص4.5.

الشكل 1 مصادر أخلاقيات العمل<sup>15</sup>

### المطلب الرابع: أسباب الاهتمام بأخلاقيات العمل.

لقد حظيت أخلاقيات العمل بالاهتمام على نحو واضح و ملفت و هذا يعود إلى الأسباب التالية:

- (1) التحول في مفاهيم الكفاءة و أهداف الشركات: لأن المديرين بدأوا يركزون جل إهتمامهم على زيادة أسهم الشركة على حساب مؤشرات الأداء الأخرى.
- (2) تعقد و تداخل المصالح في الشركات الحديثة: نظرا لأهمية الجهد و التعاون الذي يبذله العاملون في نجاح المؤسسة فإن إستراتيجية العمل الصحيحة تقتضي أن يهتم المديرين بمصالح العاملين كما لو كانوا يهتمون بمصالح المساهمين مما يخلق مصلحة واضحة للعاملين في نجاح المؤسسة و يزيد ثقتهم في الإدارة فيجب أن يكون المديرين مسؤولين عن المساهمين و العاملين على حد سواء.
- (3) إرساء مبادئ الإدارة السليمة : و التي تحدد القواعد المتعلقة بكيفية إتخاذ القرارات و الشفافية و الإفصاح عن تلك القرارات، و تحديد السلطة و المسؤولية للمديرين و العاملين بالمؤسسة، و حجم و نوعية المعلومات التي يتم الإفصاح عنها للمستثمرين.
- (4) الإهتمام بالتعليم و التدريب: لأن التطور الأوسع في مجال أخلاقيات الأعمال نجده في مجال التعليم و التدريب، ففي الدول الصناعية أخذت هذه المادة تدرس و تصدر فيها الكتب المتخصصة و المنهجية على نطاق واسع.
- (5) الإلتزام بروح القانون و أهمية البعد الإجتماعي : تؤدي الرؤية الضيقة لأخلاقيات العمل التي تقصر دور مشروعات العمل على مجرد تحقيق الأرباح ضمن إطار قواعد السوق إلى تجاهل ممارسات العمل الضارة، بسبب الإلتزام الحرفي بنصوص القانون و تجاهل روح القانون.
- (6) البحث عن إنتاج ماهو مفيد للبشر و تحسين نوعية الحياة : و تتعلق بما يجب و مالا يجب أن تنتجه المؤسسات.

<sup>15</sup>نجوى دريد ، مرجع سبق ذكره ،ص.5.

7) العولمة و أخلاقيات الأعمال: لأنه بات من الصعب إخفاء الإنتهاكات و الممارسات غير الأخلاقية و مع حلول عصر البريد الإلكتروني و الإنترنت أصبحت المخالفات الأخرى التي ترتكبها المؤسسات أكثر شيوعاً.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> نجوى دريد، مرجع سبق ذكره، ص6.

## المبحث الثاني : أخلاقيات العمل في المؤسسة.

### المطلب الأول : الأخلاقيات المطلوبة في العامل وفي صاحب العمل

#### الفرع الأول : الأخلاقيات المطلوبة في العامل

لقد تم تحديد كم من الأخلاقيات التي ينبغي للعامل أن يلتزم بها و يحرص على أدائها في عمله و هذا بغض النظر عن نوع الوظيفة أو الحرفة أو المهنة التي يزاولها .

❖ في الفكر الوضعي :

الأخلاقيات المطلوبة في الفكر الوضعي هي عبارة عن مجموعة من القواعد الأخلاقية و السلوكية التي تتخذ كمرجع لقياس السلوك المهني، حيث تعمل هذه المبادئ على توفير إطار يساعد الفرد العامل في القيام بواجباته و مسؤولياته المترتبة على الأعمال التي يقوم بها، و هذا من خلال الإلتزام بما يلي:

- المسؤولية و الكفاءة: و يقصد بالمسؤولية إلتزام الفرد أمام الجميع بأن ينهض بالأعباء الموكلة إليه بأفضل ما في وسعه من قدرات . أما الكفاءة فتعني إستخدام المعرفة و الخبرات و المهارات اللازمة لأداء العمل . و يعتبر هذين المفهومين متكاملين عندما تكون الإدارة قائمة على الديمقراطية و الأخلاق.
- الإستقامة و النزاهة و الإخلاص: الإستقامة هي ترك كل ما يثير الشبهة، أما النزاهة فتعني رفض الفساد بكل أشكاله و الذي لا بد أن يبدأ بالذات قبل أن يشمل الغير، أما تأدية العمل بإخلاص فتتحقق عند بذل الفرد للجهد اللازم و التضحية الممكنة في سبيل تحقيق أهداف العمل.
- الإحترام: و يركز على إحترام الغير و معاملتهم بلباقة و إنصاف.
- الإلتزام: أي تأدية الواجبات الوظيفية بطريقة أخلاقية و مهنية.

❖ في الشريعة الإسلامية :

تندرج معظم أخلاقيات العامل المسلم تحت خلقين أساسيين هما: القوة و الأمانة و تجمع هاتين الصفتين كل المعاني القيادية التي تحدث عنها علماء الإدارة في العالم. يقول تعالى في الآية 26 من سورة القصص ، في وصف سيدنا موسى عليه الصلاة و السلام " إن خير من استأجرت القوي الأمين"

أ- القوة: هي المؤهل الأول لتولي المناصب و الوظائف و المقصود بالقوة في العمل هي القدرة على تأديته و تعني الكفاءة في إنجاز العمل المراد به و يندرج من وراء هذا الخلق صور كثيرة لأخلاقيات العمل أهمها:

- ❖ الإلتقان
- ❖ الكفاءة و الأهلية
- ❖ التعاون
- ❖ العلم و المعرفة
- ❖ الإخلاص و العدل
- ❖ الصدق

❖ السماح و حسن المعاملة  
و للالتزام بالأخلاقيات السابقة نتائج إيجابية و فاعلة في تحسين و جودة و تطوير أداء العمل ، و من هذه النتائج مايلي:

❖ تحسين كفاءة أداء العاملين و تنمية قدراتهم و تحفيزهم على تحسين أداء العمل.<sup>17</sup>

❖ إنجاز العمل في وقتها المطلوب.

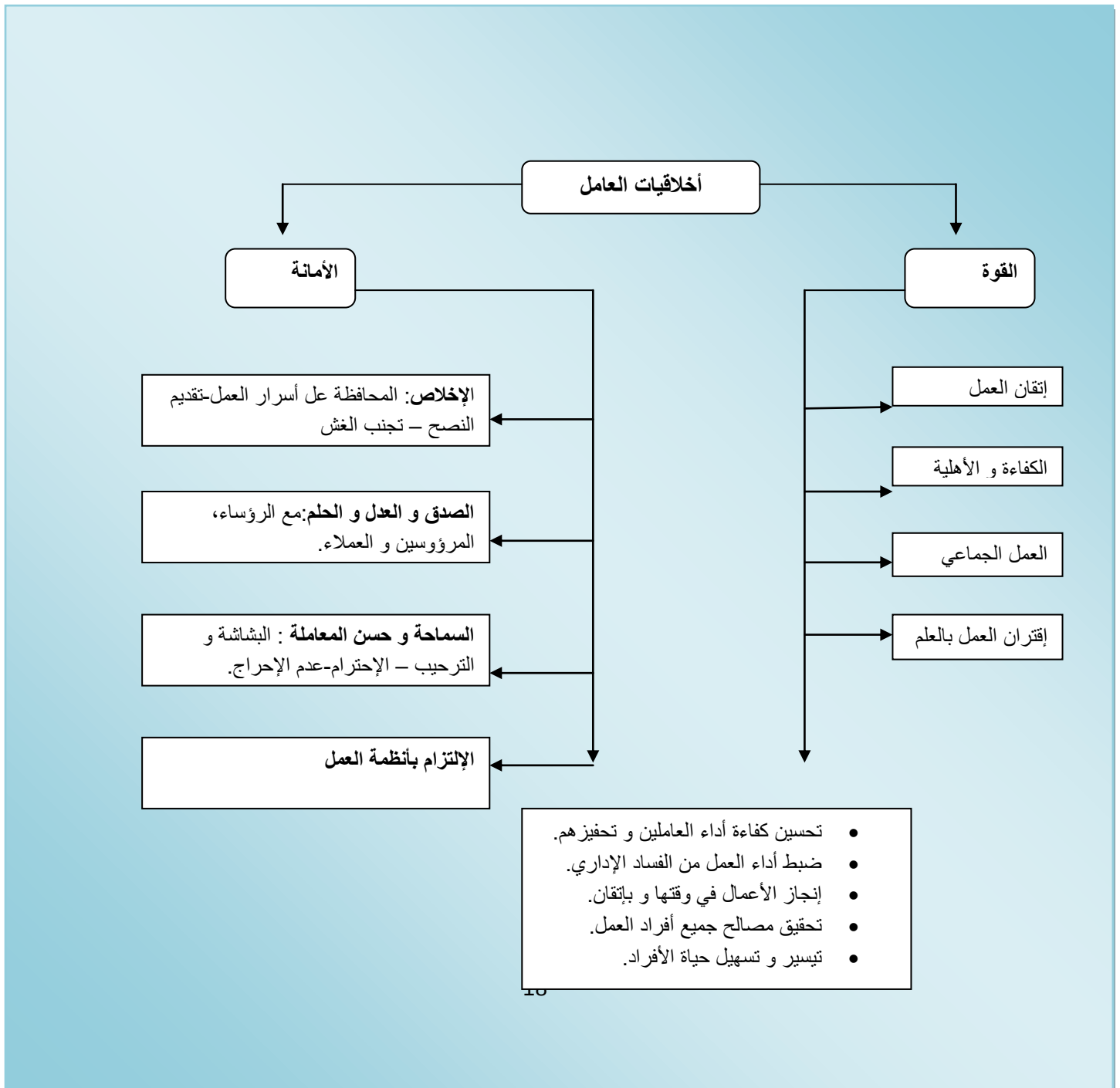
❖ تيسير و تسهيل أمور حياة الأفراد.

❖ زيادة الثقة بالمنظمة و تعزيز مكانتها لدى العملاء.

❖ الإستقامة في أداء العمل و ضبطه من الانحراف الوظيفي و الفساد الإداري .

و الشكل الموالي يلخص أخلاقيات العمل السابقة الذكر :

<sup>17</sup> الدكتورة حمدي باشا نادية ،مرجع سبق ذكره، ص17.18.



الشكل 02: أخلاقيات العامل.

18 الدكتورة حمدي باشا نادية، مرجع سبق ذكره، ص18.

**الفرع الثاني : الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل**

كما يطلب من العامل أن يكون متخلقا بأخلاق معينة ذلك الحال بالنسبة إلى رب العمل هو الآخر طلب فيه توافر أخلاق معينة وعليه واجبات يجب القيام بها حتى تستمر العلاقة ومن تلك الأخلاق و الواجبات ما يلي :

- (1) أن يبين للعامل ماهية العمل المراد إنجازها مع بيان ما يتعلق بالمدة و الأجر.
- (2) أن لا يكلف العامل فوق طاقته، و يقول ﷺ: {ولا تكفوهم مالا يطيقون} و إذا كلفه فوق طاقته فعليه أن يعينه.
- (3) أن يعامله المعاملة الحسنة فلا بد أن تكون نظرة صاحب العمل إلى العامل نظرة إنسانية فلا يهينه ولا يحتقره و لا يظلمه.
- (4) أن لا يبخسه حقه فينبغي أن يكون الأجر على قدر العمل.
- (5) أن يعطيه حقه عند فراغه من عمله دون ممانعة لأن هذا الحق أصبح ديناً و أمانة في عنق صاحب العمل عليه أن يؤديه، عن عبد الله بن عمر رضي الله عنهما قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: {أعطوا الأجير حقه قبل أن يجف عرقه}.
- (6) أن يكون رحيماً بالعمال حين الخطأ و الصفح عنهم .<sup>19</sup>

**المطلب الثاني : أخلاقيات العمل ووسائل ترسيخها و إرساءها في المؤسسة**

تم تقسم هذا المطلب إلى ثلاث فروع الأول أخلاق ات العمل ووسائل ترسيخها و الثاني عقبات تطبيق أخلاقيات العمل و الثالث إرساء أخلاقيات العمل في المؤسسة.

**الفرع الأول : وسائل و آليات ترسيخ أخلاقيات العمل .**

- (1) تنمية الرقابة الذاتية : فالموظف الناجح هو الذي يشعر برقابة الله تعالى قبل أن يراقبه المسؤول، وهو الذي يراعي المصلحة العامة قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فستنجح المؤسسة لا شك، لأن الموظفين مخلصون لها ، هذه الرقابة تمنع من الخيانة، وتعين على الأمانة.
- (2) وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة: لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحيانا من ضعف النظام، أو عدم وضوحه
- (3) تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة : فإذا اقتنع العامل أن العمل عادة، وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية، وازدهار البلد، وتحسين مستوى الدخل ازداده الإلتزام بأخلاق المهنة.
- (4) محاسبة المسؤولين والموظفين: فلا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام، وهو ما عرف الأجهزة الرقابة التي تشرف على تطبيق النظام.
- (5) التقييم المستمر للموظفين : مما حفزهم على التطور إذا علموا أن من طور نفسه قسم تقريبا صحيحا ،وينال مكافأته على ذلك، والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفه .<sup>20</sup>

<sup>19</sup> بلال خلف سكارنه، مرجع سبق ذكره، ص 65، 64.

<sup>20</sup> مذكرة دور الحوكمة في تعزيز أخلاقيات العمل في المؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة فندق الزيبان بسكرة، ص 41، 42.

- (6) القدوة الحسنة.
- (7) التكوين و التدريب.
- (8) تحسين ظروف العمل.
- (9) المحاسبة العادلة.
- (10) شفافية القوانين و الإجراءات.<sup>21</sup>

### الفرع الثاني : عقبات تطبيق أخلاقيات العمل:

1. عدم تطبيق العقوبات : فمن أمن العقوبة أساء الأدب، والعقوبة لا تتراد لذاتها بل لتقويم سلوك الأفراد والمسؤولين المنحرفين، وإعطاء الآخرين صورة عن الجدية في تطبيق النظام.
2. عقبات القدوة الحسنة.
3. ضعف الحس الديني و الوطني: تغليب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.
4. عدم وجود أو وضوح أو تفعيل النظام.
5. فقدان روح التفاهم بين المسؤول والموظفين.<sup>22</sup>

### الفرع الثالث : إرساء أخلاقيات العمل في المؤسسة

التحلي بالأخلاق هو أمر راجع للأشخاص ولكن إدارة المؤسسة لن تعتمد على مدى إلتزام العاملين بأخلاقيات العمل بناء على قناعتهم الشخصية بل هي بحاجة لأن تلزمهم بذلك كجزء من متطلبات العمل، فعدم الإلتزام بأخلاقيات العمل يؤثر على أداء المؤسسة لذلك فلا بد من الحرص على تطبيقها . لذلك فإنه من الضروري تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في عرف المؤسسة لكي يلتزم به الجميع. كذلك لا بد من التعامل بحزم مع كل إخلال بهذه الأخلاقيات، و لا بد أن يتم التعامل مع الكذب في التقارير وفي البيانات بكل حزم و لا بد أن تعامل روح العداء والإيذاء بين العاملين بالجزاء الرادع، و لا يمكن ترك الموظفين كل يتصرف حسب ما إعتاد عليه، كما لا يمكن أن يتم التعامل مع من لا يحترم أخلاقيات العمل بتهاون فهذا يجعل الجميع يسلك نفس المسلك . لا يمكن قبول أن يكون للعاملين مصالح متداخلة مع مصالح المؤسسة، لا يمكن أن تقبل أن يخدع موظفا أو عميلا أو موردا أو متقدم لوظيفة ، لا يمكن أن تقبل إدارة المؤسسة أن يأخذ العاملين هدايا من الموردين أو العملاء. يجب أن يتم التعامل مع كل أمر يخص أخلاقيات العمل بكل شدة مهما كانت رتبة الشخص المخالف والحرص على أخلاقيات العمل هو أمر أخلاقي وديني و إداري . للأسف فإن إهمال أخلاقيات العمل يجعل العاملين لا يتعاونون والشركات لا تثق في بعضها و الكل يبدأ سوء الظن و لا يمكننا الاستفادة من خبرات بعضنا.<sup>23</sup>

<sup>21</sup> الأستاذ طير عبد الحق، محاضرات أخلاقيات العمل و الفساد، جامعة الشهيد حمه لخضر، 2021\2020، الوادي، ص29.

<sup>22</sup> محمد جواد بلقايد، آليات و وسائل ترسيخ أخلاقيات الأعمال في المؤسسات الاقتصادية، جامعة تلمسان، الجزائر، ص83.84.

<sup>23</sup> بلال خلف سكارنه، مرجع سبق ذكره، ص \_64.65.66.67.

## المطلب الثالث :العوامل المؤثرة في اخلاقيات العمل.

اصبحت المؤسسات تحت تأثير عوامل عديدة عرضة للمآزق الاخلاقية والعمل وفق قواعد تتجاوز فيها مسؤولياتها الاجتماعية والتزاماتها الاخلاقية من هذه العوامل:

-المنافسة الشديدة .

-العولمة : والتي أتاحت للمؤسسات توزيع منتجاتها وممارساتها عبر الحدود بطريقة تحقق مصالح مؤسسات الاعمال العالمية على حساب مسؤوليتها الاجتماعية و الاخلاقية.

-الممارسات المهنية : تزايد الانشطة و الاعمال القائمة على المعرفة أدى الى مزيد من التخصص المهني الاحترافي ومع هذا التطور ظهرت ممارسات مهنية كثيرة و متنوعة تضر بالمهنة ولا ترتقي بها لأنها لا تتوخى المنفعة و تعتمد الضرر مما اوجد الحاجة الى اخلاقيات المهنة لمواجهة مثل هذه الممارسات.

-الفساد الاداري وتطوره : من الاسباب التي ادت الى انتشار هذا النوع من الفساد تتلخص في غياب معايير الاخلاق في المؤسسات ,ازدياد سوء الاوضاع الاقتصادية مما ساعد على توفير البيئة المناسبة لانتشاره واتساع دور الدولة في تقديم الخدمات و تأثير القيم و الاخلاق الاجتماعية التي تشجع على الانحراف وتفصيل الاقارب.

-الكسب الشخصي و الانانية : ان الكسب الشخصي في مقدمة الاهتمامات و بأية وسيلة او طريقة حتى و إن كانت تتجاوز القواعد والمعايير الاخلاقية في السلوك وتؤدي و تكون على حسابهم.<sup>24</sup>

-التعارض ما بين الثقافات : إن معايير السلوك الاخلاقي تختلف من ثقافة الى اخرى مما يجعل المؤسسات التي تعمل في ظل ثقافات مختلفة تواجه معضلات اخلاقية جراء تلك التعارضات .كما ان اسباب الانهيارات الاخلاقية للمؤسسات تنطلق من دافع الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على المؤسسة ليستمرروا في مناصبهم ,وأن الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة ووجود مجلس إداري ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات والاعتقاد بأن حسن أداء بعض المهام يستلزم الامر احيانا اتخاذ اساليب غير اخلاقية .

إن هذه العوامل وغيرها أدت الى تزايد الاهتمام بأخلاقيات الادارة والعمل وما يرتبط بها من سياسات وبرامج للارتقاء بها و التدريب عليها وإصدار مدونات اخلاقية في مؤسسات الاعمال في محاولة للارتقاء بمسؤوليتها الاجتماعية والتزاماتها الاخلاقية .<sup>25</sup>

كما يمكن اجمال هذه المؤثرات التي تؤثر في السلوك الاخلاقي في ثلاث مكونات اساسية هي:

### 1-الفرد :

يتأثر السلوك الاخلاقي للفرد بمجموعة من العوامل ترتبط بتكوينه العائلي والشخصي ,فالقيم الدينية والمعايير الشخصية والحاجات الفردية وتأثير العائلة والمتطلبات المالية وغيرها تدفع الافراد الى نوع او

<sup>24</sup> دبالا جميل محمد الرزي وبن منصور عبد الله , مبادئ وقواعد السلوك الاخلاقي كرابط فاعل بين حوكمة المؤسسات ومكافحة الفساد , مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية و الادارية ,المجلد العشرون -العدد الثاني -يونيو 2012, ص . 250.

<sup>25</sup> دبالا جميل محمد الرزي وبن منصور عبد الله , مرجع سابق , ص . 251.

آخر من السلوك ان القيم الاخلاقية التي تعطي الاولوية للنزاهة والعدالة والكرامة والاستقامة واحترام النفس توفر دعائم للمديرين تسندهم في عملية اتخاذ القرار وتجعله اكثر صوابا حتى لو كانت الظروف المحيطة غير واضحة او غامضة و الضغوطات كبيرة.

## 2-المنظمة:

أن للمنظمة تأثير مهما في اخلاقيات مكان العمل من خلال الهيكل التنظيمي الموجود وخطوط السلطة وكذلك قواعد العمل و الاجراءات و انظمة الحوافز وغيرها.

وكذلك فإن المجاميع و التنظيمات غير الرسمية الموجودة لها اثر في سلوكيات الافراد ولعل الثقافة التنظيمية السائدة والتي تعني مجموعة القيم و الاعراف المشتركة التي تتحكم بالتفاعلات بين اعضاء المنظمة بعضهم مع بعض ومع الجهات الاخرى خارج المنظمة ,هي مؤثر كبير وفاعل في السلوك تأكيدها على الالتزام او عدم الالتزام بسلوكيات معينة .

البيئة : تعمل منظمات الاعمال في البيئة تنافسية تتأثر بقوانين الحكومة وتشريعاتها وكذلك بالقيم و الاعراف الاجتماعية السائدة . فالقوانين تلزم المنظمات بسلوكيات معينة وتضع معايير لتصرفاتها وبحدود معينة , في حين أن التشريعات تساعد الحكومة في التحكم بسلوك المنظمات وجعله متمشيا مع المعايير المقبولة . إن مجمل التشريعات والقوانين الحكومية وكذلك الاعراف والقيم الاجتماعية تعطي تصورا عن طبيعة المناخ الاخلاقي السائد في صناعة معينة وهذه تؤثر بدورها بالسلوك الاخلاقي للمديرين .<sup>26</sup>

## المطلب الرابع: أثر الالتزام بأخلاقيات العمل على أداء العاملين و المؤسسة:

يعتبر موضوع أخلاقيات العمل ثقافة مستمدة من من قيم الفرد التي تدفعه لأن يكون مسؤولا عن العمل الذي يمارسه ، و الذي بطبيعة الحال يساعده في أداء مهنته على أكمل وجه، و من آثار الالتزام بهذه الأخلاق نجد:

- ❖ إن الالتزام بالمعايير الأخلاقية للمهنة يؤدي إلى تنمية قدرات العاملين و تحفيزهم و بالتالي تحسين أدائهم.
- ❖ ضمان حرية الرأي و التفكير للعاملين سوف يعزز من ولائهم تجاه المنظمة التي يعملون بها مما سيزيد من سعيهم للوصول لكفاءة الأداء.
- ❖ الالتزام بأخلاقيات المهنة يعمل على تحقيق التوازن بين المهام ، و النتائج مما يضبط عملية تحقيق الأداء الوظيفي بشكل صحيح.

<sup>26</sup> طاهر محسن منصور الغالي و صالح مهدي محسن العامري , الادارة و الاعمال , الطبعة الثانية , دار وائل للنشر والتوزيع , عمان , 2008 , ص,86.

- ❖ يمكن توظيف أخلاقيات المهنة من صناعة القرارات بشكل شفاف و ديمقراطي مما يضمن إلتزام العاملين بها و إستعدادهم في بذل الجهد و العمل بشكل أكبر في الظروف التي يشاركون فيها بعملية صنع القرار.<sup>27</sup>
- ❖ تطور القدرات المهنية و التعرف على آخر المستجدات في مجال العمل .
- ❖ يعزز أداء المنظمات من خلال العمل كفريق واحد.
- ❖ يقلل تعريض المؤسسات للخطر لأن المخالفات تقل و الجرائم و المنازعات تقل حيث يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولا و أخيرا قيمة أخلاقية<sup>28</sup>.

<sup>27</sup>المعتصم بالله هاني عبد الله علي أبو الكاس،(أخلاقيات المهنة و دورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات)،جامعة الأقصى بغزة تخصص إدارة و قيادة ،17جانفي 2016،ص58.

<sup>28</sup>مباني سارة،(أثر الإلتزام بأخلاقيات المهنة على أداء العاملين في المستشفيات)،جامعة محمد بوضياف المسيلة تخصص إستراتيجية و تسويق،2015/2016،ص 79.

## المبحث الثالث: ماهية الفساد الإداري:

تعتبر ظاهرة الفساد إحدى الآفات المستعصية التي تهدد الدول والمجتمعات سواء كانت متقدمة أو متخلفة، والتي تؤثر سلباً على برامج التنمية التي مسطرة من طرف الحكومات. ومن المنطلق تم التطرق إلى استراتيجيات وآليات المتخذة من طرف الدولة لمكافحة هذه الظاهرة.

### المطلب الأول: مفهوم الفساد والفساد الإداري:

#### الفساد:

**لغة:** نقيض الصلاح، فسد يفسد ويفسد وفسد فسادا وفسودا، فهو فاسد وفسيد فيهما، والمفسدة: خلاف المصلحة والاستفساد: خلاف الاستصلاح.<sup>29</sup>

**و اصطلاحا:** الفساد خروج الشيء عن الاعتدال قليلا كان الخروج عليه أو كثيرا، ويستعمل في النفس والبدن والأشياء الخارجة عن الاستقامة<sup>2</sup>. فالفساد هو العدول عن الصواب والصلاح بالأقوال والأفعال، في السلوكيات والممارسات.<sup>30</sup>

#### مفهوم الفساد الإداري:

يصعب إيجاد مفهوم موحد للفساد الإداري وهذه الصعوبة ترجع لأسباب عديدة بينها تعقد ظاهرة الفساد واختلاف مناهج دراستها وتعدد أشكال التعبير عنها وتنوع المشاركين في نقاشها وبحثها، لذلك أعطيت عدة تعاريف لهذه الظاهرة من قبل المفكرين ومن ضمن هذه التعاريف التي أعطيت للفساد الإداري نذكر ما يلي:

- تعريف صمويل هشغتون حيث يعرفه بأنه: "سلوك الموظف العام عندما ينحرف عن المعايير المتفق عليها لتحقيق أهداف وغايات خاصة"
- كما عرفه اديلهرتز وهو من أوائل الفقهاء الذين قدموا تعريفا للفساد الإداري بأنه: "فعل غير قانوني أو صورة من الأفعال غير القانونية التي تم إرتكابها بأساليب غير مادية ومن خلال أساليب سرية تتسم بالخداع القانوني والاجتماعي وذلك للحصول على أموال أو ممتلكات أو تحقيق مزايا شخصية".
- إضافة إلى ما تقدم نجد أن جوزيف ناي يعرف الفساد الإداري بأنه: "سلوك مخالف للواجب الرسمي بسبب المصلحة الشخصية مثل العائلة أو القرابة أو الصداقة أو الاستفادة المادية واستغلال المراكز، ومخالفة التعليمات بغرض ممارسة النفوذ والتأثير الشخصي ويدفع هذا السلوك إلى استعمال الرشوة أو المكافأة لمنع عدالة أو موضوعية شخص معين في مركز محترم، وكذا يشمل على سوء استعمال المال العام مثل التوزيع غير القانوني للموارد العامة من أجل الاستفادة الخاصة"

<sup>29</sup> بوشلاغم حنان، دور أخلاقيات الأعمال في مكافحة الفساد الإداري في المؤسسة الاقتصادية، جامعة جيجل، الجزائر ص 480

<sup>30</sup> فراس بن محمد بن ساسي، إستراتيجية محاربة الفساد المالي والإداري في ضوء السنة النبوية، ص 2

- وقد عرف الفساد الإداري عند الفقهاء العرب بمعاني متقاربة نذكر منها : ما أورده الدكتور أحمد رشيد في كتابه الفساد الإداري " الوجه القبيح للبيروقراطية المصرية " عندما قال بأن الفساد هو : " تصرف وسلوك وظيفي سيء فاسد خلاف الإصلاح هدفه الإنحراف والكسب الحرام والخروج عن النظام لمصلحة شخصية . "
- كما نجد أن الدكتور صلاح الدين فهمي محمود قد توصل إلى أن الفساد الإداري هو : كل تصرف غير قانوني مادي أو أخلاقي من جانب العاملين يسود في بيئة بيروقراطية يهدف إلى تحقيق مصالح شخصية على حساب المصلحة العامة ما يؤدي إلى هدر في موارد الدولة الاقتصادية .
- وقد عرفه عامر الكبيسي على أنه : " سلوك بيروقراطي منحرف يستهدف تحقيق منافع شخصية بطريقة غير شرعية أو هو استغلال السلطة أو الوظيفة لتحقيق أغراض شخصية بعيدة عن المصلحة العامة رغم انسجام أعمال الإدارة مع القوانين والأنظمة والتعليمات . "
- كما عرف الفساد الإداري بأنه : " استغلال الوظيفة العامة والمصادر العامة لتحقيق منافع شخصية أو جماعية بشكل مناف للشرع والأنظمة الرسمية ، سوا كان هذا الاستغلال بدافع شخصي من الموظف بذاته أو نتيجة للضغوط التي يمارسها عليه الأفراد من خارج الجهاز الحكومي سواء كان هذا السلوك تم بشكل فردي أو بشكل جماعي . " <sup>31</sup>

### المطلب الثاني : مظاهر الفساد الإداري :

والفساد من حيث مظهره يشمل أنواع عدة منها :

#### الفساد السياسي :

ويتعلق بمحمل الانحرافات المالية ومخالفات القواعد والأحكام التي تنظم عمل النسق السياسي المؤسسات السياسية في الدولة ومع أن هناك فارق جوهري بين المجتمعات التي تنتهج أنظمتها السياسية أساليب الديمقراطية وتوسيع المشاركة وبين الدول التي يكون فيها الحكم شموليا ودكتاتوريا لكن العوامل المشتركة لانتشار الفساد في كلا النوعين من الأنظمة تتمثل في السن

الحكم القاسية وتتمثل مظاهر الفساد السياسي في الحكم الشمولي القاسية وفقدان الديمقراطية وفقدان المشاركة وفساد الحكم وسيطرة نظام حكم الدولة على الاقتصاد وتفشي المحسوبية .

#### الفساد المالي :

ويتمثل تحمل مخالفة القواعد والأحكام المالية التي تنظم سير العمل الإداري والمالي في الدولة ومؤسساتها ومخالفة التعليمات الخاصة بأجهزة الرقابة المالية المختص بفحص ومراقبة حسابات وأموال الحكومة والهيئات والمؤسسات العامة والشركات ويمكن ملاحظة مظاهر الفساد المالي في الرشاوي والاختلاس والتهرب الضريبي وتخصيص الأراضي والمحسوبية في التعيينات الوظيفية.

<sup>31</sup> الفساد الإداري في الجزائر، طالب تومي لزهري، تقرير تربص لنيل شهادة الماستر في الحقوق، جامعة مستغانم، ص 6

الفساد الإداري:

ويتعلق مظاهر الفساد والانحرافات الإدارية والوظيفية أو التنظيمية وتلك المخالفات التي تصدر عن الموظف العام أثناء تأديته لمهام وظيفته منظومة التشريعات والقوانين والضوابط ومنظومة القيم الفردية التي لا ترقى للإصلاح وسد الفراغ التطوير التشريعات والقوانين التي تغتتم الفرصة للاستفادة من الثغرات بدل الضغط على صناع القرار والمشرعين لمراجعتها وتحديثها باستمرار وهنا تمثل مظاهر الفساد الإداري في عدم احترام أوقات ومواعيد العمل في الحضور والانصراف أو تمضية الوقت في قراءة الصحف واستقبال الزوار والامتناع عن أداء العمل أو التراخي وعدم تحمل المسؤولية وإفشاء أسرار الوظيفة والخروج على العمل الجماعي ويظهر جليا أن مظاهر الفساد الإداري متعددة ومتداخلة وغالبا ما يكون انتشار احدها سببا مساعدا على انتشار بعض المظاهر الأخرى

الفساد الأخلاقي:

والمتمثل بمحمل الانحرافات الأخلاقية والسلوكية المتعلقة بسلوك الموظف الشخصي وتصرفاته ، كأن يستغل السلطة لتحقيق مآرب شخصية له على حساب المصلحة العامة أو أن يمارس المحسوبية بشكلها الاجتماعي الذي يسمى بالمحاباة الشخصية دون النظر إلى اعتبارات الكفاءة والجدا<sup>32</sup>

المطلب الثالث : أشكال الفساد الإداري والآثار المترتبة عليه**1/ أشكال الفساد الإداري :**

تنوعت وتعددت أشكال الفساد الإداري تبعا لتعدد أسبابه وهي كالآتي

- الرشوة : ويقصد بها اتفاق بين شخصين يعرض احدهما على الآخر فعلا أو فائدة ما، فيقبلها لأداء عمل أو الامتناع عن عمل يدخل في وظيفته او مأموريته
- تهريب المال والاختلاس : قيام المسؤولين بتهريب أموال عامة تم الحصول عليها بطرق غير مشروعة ويتم تهريبها للخارج، والاختلاس هو خيانة الأمانة يقوم بها موظف عام حيث يدخل في ذمته مال بحكم وظيفته ترجع ملكيته للدولة، أو لأشخاص آخرين بطرق غير قانونية
- المحسوبية و المحاباة : القيام بالمحاباة والميل للأقارب والأصدقاء عند منح مناصب او الترقيةات او المنح أو زيادات أو غيرها، وما ينجم عن هذا الشكل من الفساد اضطهاد أفراد ومجتمعات أخرى، واتساع الفجوة بين الطبقات الاجتماعية كما ينجر عنها سوء التنظيم والتسيير الإداري .
- التزوير والغش : يستغل الموظف منصبه للقيام بكسب غير مشروع أو إخفاء وثائق الأسباب خاصة تعود عليه بالفائدة، أو تزوير وثائق كالشهادات أو النقود.
- الاحتيال : وهو اختراق الأنظمة القانونية وتجاوزها من طرف موظف أو مسؤول للحصول على مكاسب خاصة وتعود بالمضرة على المال العام والتنظيم الإداري كالتهرب الضريبي

<sup>32</sup> أ.صوفي إيمان و أ. قوراري مريم , حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري ، جامعة محمد خيضر بسكرة ص4

- الابتزاز : التهديد بالإضرار أو الإضرار الفعلي بشخص ما أو بممتلكاته أو بسمعته أو بأحد أفراد عائلته. بهدف الحصول على الأموال أو الخدمات من هذا الشخص بشكل غير قانوني وعرف هذا الشكل انتشارا كبيرا خاصة في الآونة الأخيرة.<sup>33</sup>
- الوساطة : هي تدخل شخص ذا مركز (وظيفي أو تنظيم سياسي ) أو لصالح من لا يستحق التعيين أو إحالة العقد أو اشغال منصب أو ... الخ<sup>34</sup>

## 2/ آثار الفساد الإداري :

إن الفساد الإداري له آثار كبيرة على الدولة في عدد من مناحيها، يمكن إدراجها على النحو التالي :

### آثار الفساد الإداري على الإيرادات الحكومية:

تخسر الحكومات مبالغ كبيرة من الإيرادات المستحقة عندما تتم رشوة موظفي الدولة حتى يتجاهلوا جزءا من الإنتاج والدخل والواردات في تقويمهم للضرائب المستحقة على هذه النشاطات الاقتصادية، بالإضافة إلى ذلك تهدر الحكومات كثيرا من مواردها عندما يتم تقديم الدعم إلى فئات غير مستحقة ولكنها تتمكن من الحصول عليه برشوة أو نفوذ أو أي وسيلة أخرى، وهذا الأمر يؤثر بدوره على الأداء الاقتصادي للدولة.<sup>35</sup>

### آثار الفساد الإداري على النمو الاقتصادي:

تشير كثير من الدراسات النظرية والتطبيقية بأن الفساد الإداري والمالي له آثار سلبية على النمو الاقتصادي، حيث أن خفض معدلات الاستثمار ومن ثم خفض حجم الطلب الكلي سيؤدي إلى تخفيض معدل النمو الاقتصادي.

### آثار الفساد الإداري على مستوى الفقر وتوزيع الدخل:

1. تراجع مستويات المعيشة يؤدي إلى تراجع معدلات النمو الاقتصادي وهذا الأمر يساعد على تراجع المستويات المعيشية .
2. قد يتهرب الأغنياء من دفع الضرائب ويمارسون سبلا ملتوية للتهرب كالرشوة وهذا يساعد على تعميق الفجوة بين الأغنياء والفقراء.

<sup>33</sup> محمود محمد معبرة . الفساد الاداري و علاجه في الشريعة الاسلامية , دار الثقافة للنشر و التوزيع ط1, عمان , 2011, ص72  
<sup>34</sup> د. يوسف حسن يوسف , الفساد الاداري و الاقتصادي و الكسب غير المشروع و طرق مكافحته , دار التعليم الجامعي , الاسكندرية (مصر

(, 2014, ص81

<sup>35</sup> أ.د محمد الفاتح محمود بشير المغربي ، أخلاقيات المهنة ، دار حمير للنشر الطبعة الاولى ، مصر ، 2019، ص189

3. يؤدي الفساد إلى زيادة كلفة الخدمات الحكومية مثل : التعليم و السكن و غيرها من الخدمات الأساسية و هذا بدوره يقلل من حجم هذه الخدمات و جودتها مما يؤثر سلبا على الفئات الأكثر حاجة إلى هذه الخدمات .

## المطلب الرابع : أسباب الفساد الإداري و آليات مكافحته

### 1/ أسباب الفساد الإداري :

للفساد الإداري عدة أسباب ما جعلته شديد الانتشار و صعب التحكم في توسعه و مكافحته، نذكر أهمها فيما يلي:

1. الأسباب الشخصية : وتتمثل في الطبيعة الشخصية والقيم الأخلاقية للفرد القائم على تسيير المصالح والمؤسسات العامة، فيما اكتسبه عن طريق الوراثة وما يتعلق بالخلفية السابقة من حياته وما تركته من آثار على سلوكياته وتصرفاته كالابتزاز والطمع، الأمراض النفسية التي تدفع الفرد إلى ممارسة جرائم الفساد والانحراف لها علاقة وطيدة بالخصائص الشخصية لمرتكبها كالجنس السن المستوى العلمي مدة الخدمة والمنصب والتخصص وكذا البيئة التي يعيش بها الفرد .

2. الأسباب الاجتماعية والبيئية : تتمثل هذه الأسباب في مدى تمسك أفراد المجتمع بالقيم الاجتماعية والأخلاقية والوازع الديني ومدى انتشارها داخل المؤسسات والمنظمات فهذه القيم تمنع وتصد الممارسات المشبوهة والانحراف والانسحاق نحو ممارسة حالات الفساد والمجتمع المتمسك بالقيم الدينية يكون أقل ميلا للفساد من المجتمعات الأخرى.

3. الأسباب الإدارية والتنظيمية : تظهر هذه الأسباب بالنسبة للمسؤولين وصناع القرار من خلال عدم التزامهم بأخلاقيات المهنة الإدارية العالية والسامية في شكل خيانة الأمانة وتتمادى الممارسات الفاسدة في المؤسسات كبيرة الحجم مع وجود بطالة مقنعة وبيروقراطية عالية ووجود علاقات القرابة والصداقة وعلاقات المصالح مع الإدارات والهيئات العليا، مع غياب الجهاز الرقابي و أساليب التقييم الأدائي وضعفها مما يفسح المجال على مصراعيه لمثل هذه الممارسات داخل المنظمات والمؤسسات العمومية.

4. الأسباب السياسية : تتمثل أهم ملامح هذا البعد في عدم الاستقرار السياسي وعدم وجود دستور دائم عسكرة المجتمع، سيطرة الدولة على وسائل الإعلام، ضعف منظمات المجتمع المدني وعدم استقرار الأنظمة التشريعية والقانونية.

5. الأسباب الاقتصادية : حيث يعاني أكثر الموظفين \_خصوصا الدول النامية \_ من نقص كبير في الرواتب و الامتيازات ، ما يعني عدم القدرة على الوفاء بمتطلبات المعيشة ومن هنا يجد الموظف نفسه مضطرا لتقبل الهدية (الرشوة ) من المواطنين ليسد بها النقص المادي الناتج عن ضعف الرواتب .<sup>36</sup>

<sup>36</sup> عز الدين بن تركي .منصف شرقي ، الفساد الإداري ، آثاره و طرق مكافحته ،ملتقى وطني حول حكومة الشركات للحد من الفساد الإداري ،يومي 7/6 ماي 2012 جامعة محمد خيضر بسكرة ص 83

## 2/ آليات مكافحة الفساد الإداري :

إن جهود مكافحة الفساد تعتبر في مجملها أسلوب من أساليب التغيير الإداري وذلك لكونها تنطلق من قاعدة أساسية وهي تغيير الوضع القائم والذي يعتبر وضعاً غير مرغوب به ، ومن الأساليب المتبعة في ذلك أو الإجراءات التي يمكن اتخاذها الحلول المطروحة تالياً والتي تعتبر اجتهادات بشرية و التي يمكن ان تؤدي إلى نتائج ايجابية في مكافحة الفساد ، والتخفيف من حدته ان لم يكن اجتثاثه بالكامل :

**تغيير القيادة :** قد تكون عملية التغيير الشامل باجتثاث الفاسدين حل مجدي لمكافحة الفساد ، و هذا ما سبق وحدث في جمهورية الفلبين للقضاء على الفساد ، حيث انه في 21 أيلول 1975 قام رئيس جمهورية الفلبين فيردين اند ماركوس بحملة تطهير مفاجئة حيث قام في الاحتفال بالذكرى الثالثة لإعلان الأحكام العرفية بالبلاد بشن هجوم على الفساد الذي استشرى في مختلف أجزاء جسد حكومته، فقام بطرد الفين من المسؤولين الحكوميين الذين وضعت نشاطاتهم موضع تساؤل في عملية مراجعة شاملة للأداء، وشملت عملية الطرد رسميين من بينهم وزير الأشغال العامة والاتصالات الأشغال العامة وهيئة إدارة النقل بأكملها، وهيئة الفاحصين بأكملها، ومدير مفوضي الخدمة المدنية، وعلى حد قول ماركوس (إن النتيجة التي يتعذر تجنبها هي أن الكسب غير المشروع والفساد في عدد كبير من المجالات في الحكومة لم يكن بالإمكان قيامها إلا بسبب تواطؤ ومشاركة إن لم يكونا بمبادرة من العاملين في مفوضية التدقيق).

## استراتيجيات مقاومة الفساد الإداري

وبنت الدكتورة ابتسام عبد الرحمن حلواني في بحثها الفساد الإداري في الدول النامية، استراتيجيات مقاومة الفساد الإداري، حيث يمكن تقسيم تلك الاستراتيجيات إلى ثلاث فئات رئيسية وهي:

التركيز على التربية الدينية: حيث بينت الدراسة أن من أهم الوسائل التي تفيد في مكافحة الفساد الإداري هو غرس تعاليم الدين الحنيف ومقوماته في نفوس الأطفال منذ الصغر، حتى يكونوا قادرين على الصمود في مواجهته والتعامل معه عند النضوج، كما أيدت الدراسة تدريس السيرة النبوية في جميع مراحل التعليم حتى يتم الاقتداء بها عند ممارسة العمل الإداري فيما بعد، باعتبار أن الرسول كان يمثل نموذجاً فريداً في الإدارة الناجحة التي تقاوم الفساد وتتصدى له بقوة كما نوهت الدراسة إلى أهمية تقوية الوازع الديني في نفوس الموظفين والمراجعين لا يخضعوا باستمرار، حتى لإغراء الفساد الإداري، مع أهمية العودة إلى تعاليم الدين الحنيف والالتزام بها عند اختيار الموظفين، وعند تقديم الخدمة وغير ذلك من الأمور التي يرتبط نجاحها بمدى توفر الأسس اللازمة لها منذ البداية.

مساهمة الإدارة العليا في الإصلاح : حيث يمكن هنا استعراض ثلاث استراتيجيات أساسية في المقاومة وهي:

- **المكافحة من أشكاله خلال الأنظمة والقوانين** وذلك بضرورة إيجاد أنظمة صريحة ومباشرة لمكافحة الفساد الإداري واختيار أفراد مؤهلين لعملية المواجهة والمكافحة، مع ضرورة دعمهم وتأييد جهودهم حتى يتمكنوا من تحقيق الأهداف المحددة، مع ضرورة ضبط وقائع الفساد الإداري وإجراء المحاكمة وتطبيق العقوبات المفروضة، كما يعتبر ضرورياً إقناع المسؤولين في الإدارات العليا بالبحث عن حلول رسمية لمواجهة الفساد الإداري، ووضع استراتيجيات معتمده

رسمياً، وتجريم مظاهر الفساد . بجميع ومنح أجهزة التحري والمقاواة التمكين والاستقلال اللازمين لأداء عملها بشكل فعال، وضرورة قيام المحاكم الإدارية بتوفير علاج قانوني وفعال لمعاقبة الأعمال المخالفة.

- المكافحة من خلال التوعية تعتبر التوعية مهمة كبيرة ويجب إسنادها إلى الجهات العليا، التي يمكنها بسلطتها وصلاحياتها وإمكانياتها تنفيذ متطلباتها وتحمل مسؤولياتها، وبذلك يجب اختيار منفذي حملات التوعية ضد الفساد الإداري بشكل جيد ودقيق، ومن ذوي المصداقية، الجديرين بالثقة، حتى يمكنهم تحقيق الهدف المنوط بهم، مع ضرورة إظهار مساوئ الفساد الإداري وربط الرسالة الإعلامية بالموقف الشرعي من الفساد والمفسدين.

المكافحة من خلال نظام الخدمة نفسه وذلك من خلال وضع تعليمات واضحة وصريحة للأداء في متناول الموظفين، حتى لا يفتح المجال أمام التلاعب والمماطلة، إضافة إلى أهمية تعديل الأجور بالشكل الذي يغني الموظف عن تلمس الطرق الملتوية لتحقيق دخل إضافي كما أكدت الدراسة على ضرورة تطوير نماذج تقييم الأداء حتى تكون أكثر فاعلية وتمثيلاً للموظف ولمستوى أدائه، كما أكدت الدراسة على ضرورة إعادة هيكلة الأجهزة الإدارية وتصميمها بالشكل الذي يتناسب مع تطور أساليب الأداء الحديثة مما يقلل من فرصة الفساد الإداري إضافة إلى أهمية قيام الأجهزة الإدارية العامة بتنمية الولاء في نفوس موظفيها تجاهها حتى يكونوا اشد حرصاً على مصلحة العمل ومصلحة الإدارة التي يعملون بها.

دور القيادة الإدارية داخل التنظيمات في المقاومة وذلك بضرورة تحفيز الإدارة للموظفين من خلال غرس الثقة فيهم وإشراكهم في صنع القرارات، وضرورة تبديل نظرة الإصلاح من مجرد إدخال التقنية فقط إلى حسن استخدامها والاستفادة منها للقضاء على فرص تعطيل المعاملات وتأخير إنجازها، كما رأت الدراسة ضرورة تقديم القدوة الحسنة من المديرين لموظفيهم خاصة فيما يتعلق بالتعامل مع أوجه الفساد، وصوره، إضافة إلى أهمية تدريب الموظفين بشكل شامل للمهارات والمعارف المطلوبة فعلياً، والاهتمام بالعلاقات الإنسانية والإشادة بأداء المتميزين من الموظفين تشجيعاً لهم، مع اعتماد سياسة التدوير الوظيفي التي تمنع احتكار الخدمة وتتيح في الوقت نفسه فرصة إتقان العمل، وان يتم اختيار الموظفين استناداً لمبدأ الجدارة.<sup>37</sup>

#### • محاور عملية مكافحة الفساد

ويبين الدكتور عادل السن في ورقة العمل المقدمة في الملتقى العربي الأول " واجبات ومسؤوليات الموظف العام وحماية المال العام وورش عمل آليات المتابعة المالية للحد من الفساد الوظيفي المنعقد في مراكش سنة 2009 أن عملية مكافحة الفساد تتطلب العمل على عدة محاور أهمها إحداث تغييرات إدارية وإصلاحات داخلية بأجهزة الدولة وقطاعاتها الإنتاجية والخدمية والسلعية ويمكن الوصول إلى ذلك من خلال ما يلي:

- إعادة النظر في ظروف وأوضاع العاملين في القطاع الحكومي بدون النظر إلى طبيعة نشاط القطاع وما يدره من عوائد مالية للدولة.

<sup>37</sup> كايد كريم الركيبات، الفساد الإداري والمالي، دار الايام، الأردن، 2014، ص155\_157

- ترشيد الإنفاق العام وتخفيف الإجراءات البيروقراطية وجعلها واضحة وسهلة وتعزيز اللامركزية.
- اعتماد سياسة التدوير الوظيفي كلما كان ذلك ممكنا خاصة في الجهات التي يمكن أن ينتشر بها الفساد نتيجة استمرار نفس الشخص فيها لمدة طويلة.
- فهم ظروف المجتمع في شتى الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية وتحديد مواطن التوتر والثغرات التي يتسرب منها الفساد إلى التنظيمات الرسمية للتعرف على الظروف المهيأة لانتشاره ومعالجتها.
- رفع كفاءة الجهات المنوط بها مكافحة جرائم الفساد سواء كانت إدارية وأمنية أو قضائية.
- أهمية تفعيل قانون العقوبات ومحاكمة كل من يثبت تورطه لتحقيق الردع العام في المجتمع.
- خلق نظام فعال لخدمة المواطنين وتلقي شكاواهم مع توفير آلية لمتابعتها من الجهات المختلفة.
- نشر ثقافة التمسك بالحق لدى المواطنين وتعديل نظم التوظيف والتدرج وإدخال القواعد الأخلاقية والمهنية في أداء الأعمال العامة.<sup>38</sup>

<sup>38</sup> محمود محمد معبرة، مرجع سبق ذكره

### الخلاصة:

من خلال دراستنا لهذا الفصل و الذي تضمن أخلاقيات العمل في المؤسسة من الجانب النظري تم الاستخلاص بأن للمجتمع دور مهم في ترسيخ و تعزيز أخلاقيات العمل و أن الفرد هو المسؤول الأساسي و الوحيد الذي يجعل المؤسسة في حالة تقدم و نهوض و الارتقاء إلى المستوى المطلوب و ذلك يكون بأخلاقه العالية و مسؤوليته اتجاه عمله.

## الفصل الثاني

الإطار التطبيقي دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي.

**تمهيد:**

قصد الوصول إلى إسقاط الجانب النظري الذي تطرقنا له في الفصل الأول، والوصول إلى نتائج تمكنا من الإجابة على الإشكالية المطروحة وكذلك اختبار الفرضيات، سنقوم بإجراء دراسة ميدانية بغية الوصول إلى معرفة درجة الالتزام الأخلاقي في المؤسسات الاقتصادية.

وبهدف الوصول إلى دراسة موضوعية استخدمنا منهج مسح الآراء عن طريق الاستبيان، حيث سعيينا من خلالها للوصول إلى آراء بعض إطارات وعمال مجتمع اتصالات الجزائر بالوادي بغرض بلوغ أهداف البحث.

### ❖ الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة:

نوضح في هذا المبحث المنهجية التي سنتبعها في هذه الدراسة من خلال إبراز مجتمع وعينة الدراسة، كما نتطرق إلى طرق وأدوات جمع البيانات، و إلى الأساليب الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات الخاصة بالاستبيان.

### ❖ مجتمع وعينة الدراسة

في هذا المطلب سنقوم بعرض وتقديم تعريف عام عن المؤسسات محل الدراسة مع تحديد مجتمع وعينة الدراسة وكذلك التطرق إلى متغيرات النموذج، وذلك وفق ما يتطلبه موضوع بحثنا. أولاً: تقديم عام عن المؤسسة:

#### تمهيد:

بعد تطرقنا في الفصل الأول إلى الجزء النظري الذي يتناول ماهية أخلاقيات العمل و الفساد و دورها في المؤسسات الاقتصادية ,سنحاول في هذا الفصل التعريف بمؤسسة محل الدراسة المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي ، حيث سنتناول في هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث وهي مفصلة كالتالي:

## المبحث الأول: نبذة عامة عن مجمع اتصالات الجزائر

### المطلب الأول : نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات.

- و قد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000.
- جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد و المواصلات و كرس الفصل بين نشاطي التنظيم و استغلال و تسيير الشبكات.
- و تطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا و متعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية و الخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة " بريد الجزائر" و ثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".
- وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة و استغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات *VSAT* و شبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.
- كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. و بالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، و ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية و لقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.<sup>39</sup>

### قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر

نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة.

<sup>39</sup> من وثائق المؤسسة

لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات.

بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

### 01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر

كان على اتصالات الجزائر و إدارتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأت منذ الاستقلال. لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم ليرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

#### **الفرع الأول : أهداف مجمع اتصالات الجزائر**

الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر:

سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهما الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات.

وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرته اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

#### **الفرع الثاني: نشاطات مجمع اتصالات الجزائر**

و تتمحور نشاطات المجمع حول:

- (1) تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية
- (2) تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- (3) إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات .

## الفرع الثالث : فروع مجمع اتصالات الجزائر

تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي أنشئت لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات .فقد تم إنشاء [فرع اتصالات الجزائر "موبيليس"](#) :مختص في الهاتف الخليوي، حيث تعتبر موبيليس أهم متعاملي النقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تعدت 98 بالمائة وكذا عدد زبائنها الذي تعدى 10ملايين مشترك.

كما يظم مجمع اتصالات الجزائر فرع أساسي هام وهو اتصالات الجزائر للأنترنت "جواب" مختص في تكنولوجيا الانترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الانترنت ذو السرعة الفائقة .

وللإشارة، فكل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم العالي، البحث، التربية الوطنية، التكوين المهني، الصحة، الإدارة، المحروقات، المالية...الخ) مربوطة حاليا شبكات الأنترنت *Intranet* بمقرات الربط بالانترنت عن طريق شبكة "جواب".

[اتصالات الجزائر الفضائية](#) : المختصة بتكنولوجيات الساتل والأقمار الصناعية.

## الفرع الرابع : الإطار القانوني

اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر .

تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات ، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية إقتصادية أطلق عليها إسم " إتصالات الجزائر".وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية إقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم براسمال اجتماعي المقدّر بـ 50.000.000.000 دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B 0018083 .

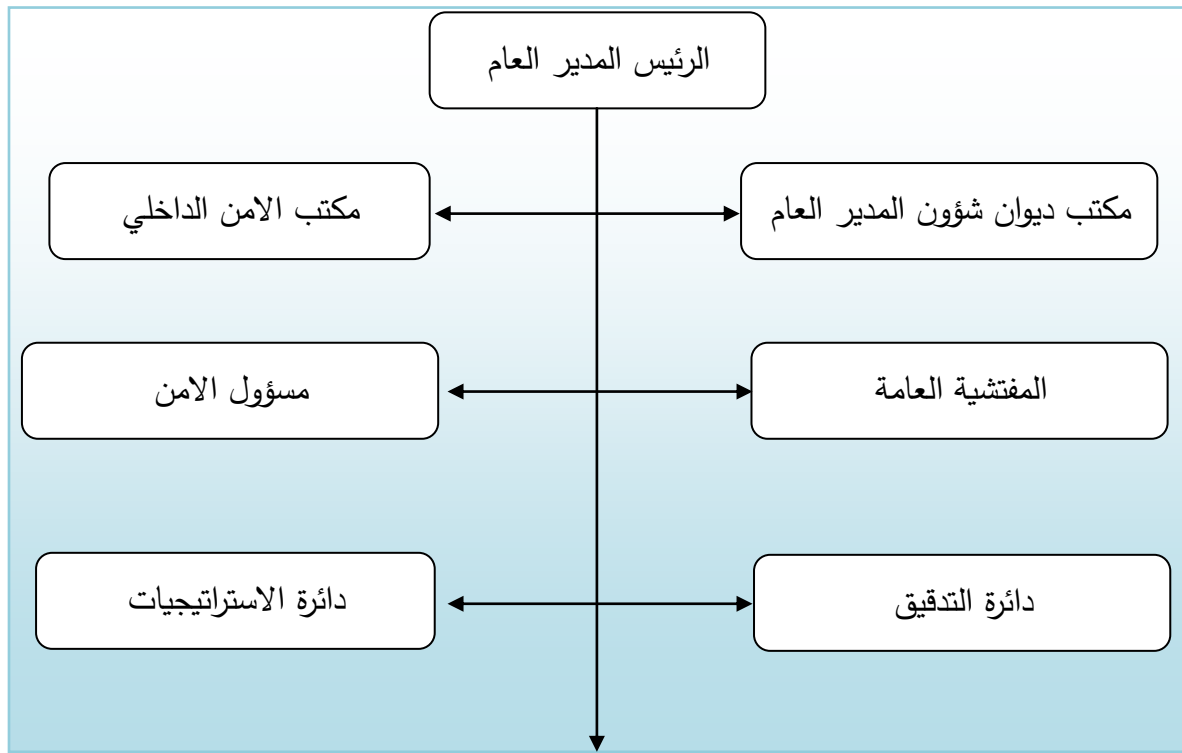
وفي إطار تعزيز و تنويع نشاطاتها قامت إتصالات الجزائر بوضع خطة محكمة من اجل خلق فروع لها مختصة، تساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، أين تم خلق فرع مختص

في الهاتف النقال وفرع آخر مختص في الاتصالات الفضائية مما أدى إلى تحولها إلى مجمع تسيير فروعها وهم على التوالي:

\* اتصالات الجزائر الهاتف النقال "موبيليس" : مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي 100.000.000 دينار جزائري مختصة في الهاتف النقال.

\* إتصالات الجزائر الفضائية *ATS RevSat* « : مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي ب : 1000.000.000 دينار مختصة في شبكة الساتل.

التنظيم الهيكلي الجديد للمديرية العامة لاتصالات الجزائر كالتالي :



الشكل 04: التنظيم الهيكلي لإتصالات الجزائر.

الهيكل المرتبطة بالرئيس المدير العام هي :

- ديوان الرئيس المدير العام
- المفتشية العامة
- دائرة التدقيق الداخلي

- دائرة الاستراتيجية
  - دائرة الامن الداخلي للمؤسسة
  - المكلف بأمن نظم المعلومات
- قطب المهام والدعم : يتكون من ثلاث اقسام و خمس مديريات**

- دائرة الموارد البشرية
  - دائرة المحاسبة و المالية
  - دائرة نظم المعلومات
  - مديرية المشتريات و الامداد
  - مديرية الوسائل والممتلكات
  - مديرية الشؤون القانونية
  - مديرية تامين المداخل
  - مديرية التحصيل
- قطب البنى التحتية والشبكات يتكون من قسمين و ثلاث مديريات و مؤسسة وطنية كالتالي :**

- دائرة شبكات النقل
  - دائرة شبكات النفاذ
  - مديرية الشبكة الاساسية
  - مديرية استغلال المنصات
  - مديرية الطاقة
  - المؤسسة الوطنية لصيانة ومراقبة الشبكات
- القطب التجاري و التسويق والابتكار و تتكون من قسم و خمس مديريات و وحدة البحث والتطوير**

- دائرة التسويق والاتصال
- المديرية التجارية العامة
- المديرية التجارية للشركات
- مديرية الدعم التجاري

- مديرية الربط و التنظيم
- مديرية الخدمات
- وحدة البحث والتطوير .

### المطلب الثاني :نظرة على المديرية العملية بالوادي

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي من بين أهم مؤسسات الدولة إذ تقدم عدة خدمات من أهمها تغطية أكبر نسبة من الاتصالات في ولاية الوادي لإرضاء عملائها وسهولة المعاملات بين المؤسسات الاقتصادية التي يتعامل معها، وسنحاول في هذا المبحث التعرف على مؤسسة محل الدراسة، ودراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وإلى مهام ونشاطاتها، وكذلك سنتطرق إلى أهمية وأهداف المؤسسة.

#### الفرع الأول : تعريف المديرية العملية لإتصالات الجزائر بالوادي :

تمت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر بالوادي في 01 جانفي 2003 وكان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأت منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

#### الفرع الثاني : دراسة الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي

**المدير العملي:** ويتمثل دوره في التسيير الأمثل والحسن للمؤسسة والمصادقة على القرارات ثم إمضاءها وممارسة السلطة السليمة على جميع الموظفين والمسؤولية المباشرة على كل المؤسسة وممتلكاتها.

تتألف المديرية العملية من ثلاث نواب للمدير ، رئيس مصلحة الأمن و مكلف بالاتصال و العلاقات العامة :

- نيابة المديرية التقنية.
- نيابة المديرية التجارية.
- نيابة المديرية للمهام و الدعم.

و تتألف نيابة المديرية التقنية من ثلاثة أقسام، ومركز للطاقة والمحيط :

- قسم شبكة النفاذ.
- قسم شبكة النقل.
- قسم التخطيط والمتابعة .
- مركز الطاقة و المحيط .

مما سبق، فإن المهام الموكلة إلى جميع مكونات نيابة المديرية التقني تنقسم وفقا للإجراءات والأنشطة التالية .

### 1- بالنسبة لقسم التخطيط والمتابعة

وتتمثل مهام هذه الإدارة "مطور" للهيكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات الاتصالات على مستوى المديرية العملية بشكل رئيسي وبصورة رئيسية في:

تطوير قواعد بيانات شبكات الاتصالات في المديرية العملية سواء النفاذ ، النقل أو الطاقة و المحيط.

دراسة تطور الطلب على الخدمات (الصوت والبيانات) من قبل البلديات و الدوائر .

التخطيط للبنية التحتية للاتصالات اللازمة للرد بشكل موثوق وموثوق على طلبات زبائن الشركة ، من خلال وضع خطة التكاليف على أساس المشترك مع المصالح التقنية (النفاذ ، النقل والطاقة) والمصالح التجارية على مستوى المديرية العملية.

ومتابعة تركيب هذه البنى التحتية في أوقات وأماكن محددة، وفقا لخطة العمل.

ونقل هذه البنى التحتية إلى المصالح التقنية (النفاذ، والنقل، والطاقة الأساسية) لتشغيلها وصيانتها.

### 2- قسم شبكة النفاذ

بالنسبة لقسم الشبكة، فإن مهام هذا القسم "الدعم" إلى البنى التحتية لشبكة النفاذ على مستوى المديرية العملية و تتركز أساسا على:

تشغيل وصيانة شبكة النفاذ الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات)

وسيتم إنجاز هذه العمليات في الميدان بدعم من مراكز التقنية المحلية، وهي:

فإن مهام هذه الإدارة "دعم" للبنى التحتية لشبكة النقل على مستوى الدائرة الانتخابية هي أساسا وبصورة رئيسية على:

تشغيل وصيانة شبكة الصرف الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات)

وسيتم إنجاز هذه العمليات في الميدان بدعم من مراكز التقنية المحلية، وهي:

CMRA: مركز صيانة معدات شبكات النفاذ.

CMP : مركز صيانة والإنتاج .

### 3- قسم شبكة النقل

مهام قسم شبكة النقل بالدرجة الأولى "الدعم" إلى البنى التحتية لشبكة النقل على مستوى المديرية العملية و تتركز أساسا على:

تشغيل وصيانة شبكة النقل الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات).

وسيتم إنجاز هذه العمليات في الميدان بدعم من مراكز التقنية المحلية، وهي:

فإن مهام هذه الإدارة "دعم" للبنى التحتية لشبكة النقل على مستوى المديرية العملية هي أساسا وبصورة رئيسية على:

CMSO: مركز صيانة الدعائم البصرية.

CT : مركز الإرسال .

### 4- مركز الطاقة و المحيط :

ويتمثل مهام هذا المركز كذلك في "الدعم" في الهياكل الأساسية للشبكة في جميع مكوناتها (النفاذ والنقل) على مستوى المديرية العملية بشكل أساسي و خاصة في فيما يتعلق بـ:

تشغيل وصيانة معدات و تجهيزات الطاقة الحالية :

البطاريات .

المموجات و المعدلات

المولدات.

**نيابة المديرية التجارية :**

في هذا التنظيم الهيكلي الجديد ، يتم دمج جميع الهياكل التجارية في مديرية فرعية واحدة ألا و هي :  
نيابة المديرية التجارية .

نيابة المديرية التجارية هو استمرارية و امتداد للقطب التجاري بالمركزي المكلف بالتسويق والابتكار على المستوى المحلي. وتغطي كل شعبة فرعية تجارية محددة بجملة من الإجراءات. وهي مسؤولة عن تنفيذ استراتيجية العمل للشركة. كما تقترح خطة عمل محلية تمكنها من تحقيق الأهداف المحددة لها.

و تتألف نيابة المديرية التجارية من أربع أقسام :

قسم التخطيط و المتابعة.

قسم المبيعات.

قسم الشركات قسم الدعائم التجارية

**قسم المبيعات :**

هذا القسم يتأكد من أن الزبون يحظى برعاية جيدة في جميع أنحاء العملية التجارية برمتها (ما قبل البيع والمبيعات وما بعد البيع). و هذا موكل إليه ثلاث مهام رئيسية هي:

1. إدارة الشبكة التجارية وعلاقة الزبائن و العملاء: إنها مسألة ضمان رضا العملاء عن طريق الحركة التجارية و متابعة مختلف العروض التجارية ، و السهر على حسن سير الهياكل التجارية (الوسائل البشرية والمادية) ومتابعة معالجة الشكاوى.

2. البيع والتنبؤ: ينطوي ذلك على وضع النهج الضروري لتعزيز المبيعات واستكشاف عملاء جدد من أجل تحقيق الأهداف المحددة في خطة العمل السنوية.

3 - إدارة المخزون: هي مسألة ضمان توريد المنتجات التجارية للوكالات التجارية وتوقع الاحتياجات.

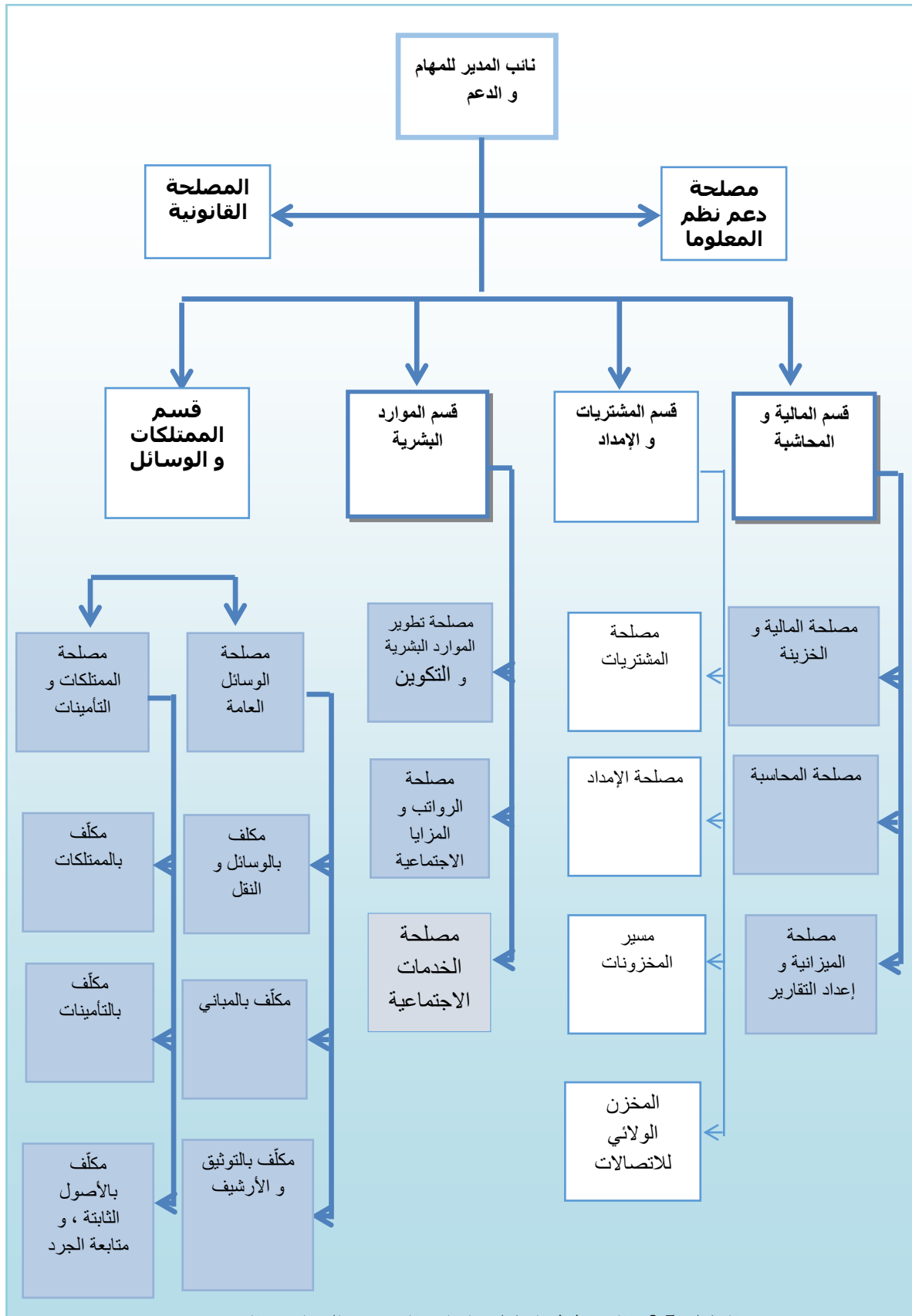
### قسم الشركات

هذا القسم يخطط وينظم ويرصد تنفيذ إجراءات الزبائن ( كالشركات الكبرى و الصغرى و المؤسسات و المديريات العمومية و كذا الجماعات المحلية كالبدية و الولاية ). وهو يدعم طلبات العملاء المهنية: عروض محددة، وتجهيز الطلبات، ودراسة الاحتياجات، وما إلى ذلك. كما تقوم بمراقبة عملية الفوترة والتحصيل وتنسق عملية تزويد المعدات لهذه الفئة من الزبائن مع المديرية المركزية للشركات على مستوى المديرية العامة و كذا الهياكل الأخرى المعنية.

### قسم الدعائم التجارية :

هذا القسم يضمن التشغيل السليم لنظم المعلومات و الفواتير على المستوى المحلي (المديرية العملية ، الوكالات التجارية ، نقاط التواجد، الخ) فضلا عن المتابعة التصحيحية للأخطاء الواردة في تشغيل نظم المعلومات الخاصة بالمؤسسة . وهي مسؤولة أيضا عن مراقبة معاملة الفوترة والدفعات عن السنة المالية الحالية.

نيابة المديرية للمهام و الدعم :يعرف المخطط الهيكلي لنيابة المديرية للمهام و الدعم على النحو التالي:



الشكل 05: المخطط الهيكلي لنيابة المديرية للمهام و الدعم.

**مهام نائب المدير للمهام و الدعم:**

نائب المدير للمهام و الدعم هو المسؤول عن تنفيذ استراتيجية الشركة في مجالات الدعم و الإمداد سواء من جانب الموارد البشرية أو الوسائل اللوجيستكية... إلى غير ذلك من وسائل الإمداد .وفي هذا السياق، تقترح خطة عمل على الصعيد المحلي تمكنه من تحقيق الأهداف المحددة لها.

**4. المصلحة القانونية :****1.4 مهامها : المصلحة القانونية ، هي المسؤولية في المقام الأول على :**

- إصدار الفتاوى القانونية ضمن حدود اختصاصها بشأن دفاتر الشروط ، المناقصات ، العقود و الاتفاقيات و ذلك ضمن حدود النظام الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر.
- إدارة المنازعات و التكفل بها .

**5. مصلحة دعم نظم المعلومات :****1.5 مهامها : مصلحة دعم نظم المعلومات مكلف أساسا بـ :**

- توفير وتركيب صيانة حضيرة الإعلام الآلي على مستوى المديرية العملية.
- ضمان تطبيق سياسة امن المعلومات على مستوى حضيرة الإعلام الآلي و جميع الأجهزة المرتبطة بالشبكة المعلوماتية للمديرية العملية و كذا جميع مراكزها.

**6. قسم المشتريات و الإمداد:****1.6 مهامه : رئيس قسم المشتريات والإمداد ، هو المسؤول الرئيسي عن :**

- ضمان اقتناء التآثيث والتجهيزات و المعدات وفقا للإجراءات والأنظمة المعمول بها في اتصالات الجزائر و ذلك لتحسين نوعية الخدمة بأقل تكلفة.
- رصد تنفيذ الالتزامات تجاه الشركاء، ولا سيما فيما يتعلق بتسديد الفواتير.

- ضمان السيطرة والتحكم الدقيق لحركة المخزونات على مستوى المخزن الولائي للإتصالات ، لضمان تقييم وترشيد استهلاكها.

رئيس مصلحة المشتريات : هو المسؤول أساسا عن:

- ضمان اقتناء المعدات ( تجهيزات، آلات ، والخدمات )
- متابعة تسديد فواتير الموردين .
- ضمان نقل المعدات للمراكز و المصالح طالبي التجهيزات بالمديرية العملية .

رئيس مصلحة الإمداد : هو المسؤول أساسا عن:

- التكفل التام بالاحتياجات المعبر عنها لجميع الهياكل والمراكز المرفقة.
  - ضمان متابعة تخصيص المركبات الثقيلة والمعدات كل على حدى.
  - ضمان الامتثال للبنود التعاقدية مع الموردين.
- مسير المخزونات : هو المسؤول الأول عن :
- استقبال المقتنيات و المشتريات .
  - إدارة وتحسين العرض على مستوى المخزونات ( كإعلام ولفت انتباه مسؤولي المراكز عند نفاذ مخزون أي مادة )
  - ضمان وثوقية المخزونات .
  - تزويد المصالح بجميع المعدات اللازمة لأداء المديرية العملية على نحو سليم.

7. قسم المالية والمحاسبة1.7 - مهامه : قسم المالية والمحاسبة هو المسؤول أساسا عن:

- التحقق والمصادقة على صحة جميع المعاملات المالية المنفذة ومدى مطابقتها على البيانات المالية وفقا للمعايير والمبادئ المحاسبية المعمول بها
  - ضمان متابعة مدى احترام الميزانية .
  - والتحقق من صحة التقارير الشهرية وإرسالها إلى دائرة المالية والمحاسبة المركزية بالمديرية العامة
  - ضمان متابعة الوضع النقدي للخزينة على مستوى المديرية العملية .
- رئيس مصلحة المالية والخزينة : هو المسؤول الرئيسي عن:

- مراقبة مدى مطابقة ملفات الدفع مع إجراءات عقود اتصالات الجزائر واللوائح المعمول بها في الشركة.
  - إدارة سجلات الدفع ومتابعة الخزينة.
  - التأكد بانتظام من تحويل الأموال اليومية من قبل الوكالات التجارية و نقاط التواجد التابعة لها على مستوى المديرية العملية مع الحرص على اكتمال المبالغ المدفوعة.
  - مراقبة الأداء السليم لحسابات المديرية العملية وضمان الامتثال للأنظمة الضريبية المعمول
- رئيس مصلحة المحاسبة : هو مكلف أساسا بـ:

- تتولى مسؤولية السجلات المحاسبية العادية لجميع المعاملات المالية التي تقوم بها المديرية العملية.
- يضمن تسجيل جميع المعاملات المالية على مستوى نظام المعلومات المحاسبي و المالي للشركة . ORACLE/FINANCE

- ضمان أن جميع السجلات المحاسبية متسقة ومصادق عليها.
- التحقق من موثوقية البيانات المالية للمديرية العملية.

رئيس مصلحة الميزانية وإعداد التقارير : يتولى المسؤولية الرئيسية عن ذلك:

- مراقبة مدى مطابقة الإجراءات التي نفذت بالمقارنة مع الإجراءات المدرجة في الميزانية.

- الامتثال لخطة الميزانية التي المصادق عليها من قبل دائرة المالية والمحاسبة المركزية على المديرية العملية .
- ضمان إعداد التقارير المالية للمديرية العملية من خلال تضمين العمليات التي تقوم بها الوكالات التجارية ونقاط التواجد التابعة لها وهذا بعد المراقبة الدائمة لعملياتها (تتطلب هذه العملية تعاون رئيس مصلحة المالية والخزينة و رئيس مصلحة المحاسبة وهو ما يمثل أيضا إتصالات اليومية مع الوكالات التجارية ونقاط التواجد التابعة لها بالمديرية العملية .

## 8 قسم الموارد البشرية

### 1.8. مهام رئيس قسم الموارد البشرية : هو المسؤول أساسا عن :

- التنسيق بين مختلف أنشطة الموظفين داخل المديرية العملية ، بما في ذلك التوظيف والاستقبال ، الاندماج، والتعيين، والترقية، والنقل ...إلخ.
- تطبيق سياسات إدارة الموارد البشرية التي فرضتها المديرية العامة في هذا الاتجاه.
- القيام، لأغراض المديرية العامة، بتحليل وإجراء دراسات عن تطوير الوظائف و كذا الموارد البشرية .
- التعاون مع المستوى المركزي على المشورة والمساعدة بشأن ممارسات ونظم إدارة الموارد البشرية إلى المسيرين و موظفي المديرية العملية .

### رئيس مصلحة تطوير الموارد البشرية و التدريب : هو المكلف المسؤول أساسا بـ:

- تنفيذ الإجراءات التنظيمية لضمان توافر الموارد البشرية المؤهلة وضمان تطورها.
- ضمان تحديث إحصاءات الموظفين وتحديثها وإضفاء الطابع الرسمي على لوحة المديرية العملية .
- المشاركة مع المديرية العامة في تصميم برامج التطوير الوظيفي ( تطوير أدوات تقييم الموظفين والإشراف على عملية التقييم)
- إدارة المخططات التنظيمية على أساس الإعدادات والنسب المحددة والتحقق من صحة من قبل المديرية العامة.
- ضمان التطبيق الموحد للأنظمة والحرص على تنفيذها.

- ضمان متابعة ومراقبة شروط تطبيق قواعد إدارة شؤون الموظفين.

**رئيس مصلحة الرواتب والمزايا الاجتماعية:** هي المسؤولة في المقام الأول عن :

- ضمان إعداد واستغلال كشوف المرتبات و وثائق الأجور ومعالجة شكاوى الموظفين بهذا الخصوص .
- إعداد كشوف المرتبات لجميع موظفي المديرية العملية.
- الحفاظ على السجلات الإدارية للموظفين.
- ضمان العلاقات مع طب العمل والمؤسسات الخارجية (صندوق الضمان الاجتماعي ، صندوق المعاشات ... إلخ).

**رئيس مصلحة الخدمات الاجتماعية:**

يكون رئيس مصلحة الخدمات الاجتماعية مرتبطا إداريا بقسم إدارة الموارد البشرية بالمديرية العملية ووظيفيا إلى لجنة المشاركة الوطنية للشركة ، و هي المسؤولة بشكل رئيسي عن تنفيذ البرامج على مستوى المديرية العملية المسطرة من قبل لجنة المشاركة.

### المطلب الثالث: مهام ونشاطات المديرية العملية بالوادي

#### الفرع الأول : مهام المديرية العملية بالوادي

ويمكن تلخيص مهام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي فيما يلي:

- توفير كل وسائل الاتصال؛
- تعتبر المركز الإداري لأداء الخدمات وتمويلها سواء من طرف الدولة أو من طرف قطاعات خاصة لبيع خطوط مختلفة من الهواتف النقال وصيانتها؛
- عقد الصفقات والتكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها؛
- مساعدة وتسيير مدراء المراكز كالوكالة التجارية وأقسامها ومراكز الإنتاج؛

### الفرع الثاني : نشاطات المديرية العملية بالوادي

تتوزع نشاطاتها على ثلاثة ميادين:

\* بالنسبة للشركاء: تطمح مؤسسة الاتصالات دائما إلى استحقاق دعم شركائها وذلك بالمحافظة على أموالها.

\* بالنسبة للزبون: تسعى إلى كسب زبائنها بتوفير أعلى مستوى للخدمات.

\* بالنسبة للعمال: توفير شروط العمل ومنها المنافسة لتحسين الإنتاج والخدمات كما تهتم المؤسسة أيضا بالاستجابة إلى كل المستلزمات الناتجة عن هذه الخدمات.

### المطلب الرابع: أهمية وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر بتحقيق أهدافها من خلال أهميتها في المجتمع.

### الفرع الأول : أهمية مؤسسة اتصالات الجزائر

- المساهمة في تنمية المجتمع الإعلامي في الجزائر؛
- المساهمة في النقل والتسليم على الصعيدين الوطني والدولي للاتصالات؛
- المساهمة في تقديم خدمات تقنية للمؤسسات؛
- المساهمة في تعزيز الشبكات الناشطة في السوق باعتبارها المتعامل التاريخي في قطاع الاتصالات في الجزائر؛.

### الفرع الثاني : أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية ؛
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات؛

- ضمان جمع مؤشرات لقياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء؛

### الفرع الثالث: مؤهلات إتصالات الجزائر في المحيط الإقتصادي الجديد

- خبرة كبيرة في إستثمار شبكات الإتصالات؛

- وجود قوة تجارية تقنية عبر كامل التراب الوطني ؛

- توفر لهم الخدمات الكاملة في معظم حلقات سوق الإتصالات الذي يمد التنافسية على المنتج؛

بعد استرجاع الاستثمارات الموزعة تم حصر عدد الاستثمارات الملغاة ومنها الاستثمارات التي لم تسترجع، والجدول التالي يوضح لنا الإحصائيات الخاصة بالاستثمارات الاستبيان الموزعة وهي كما يلي:

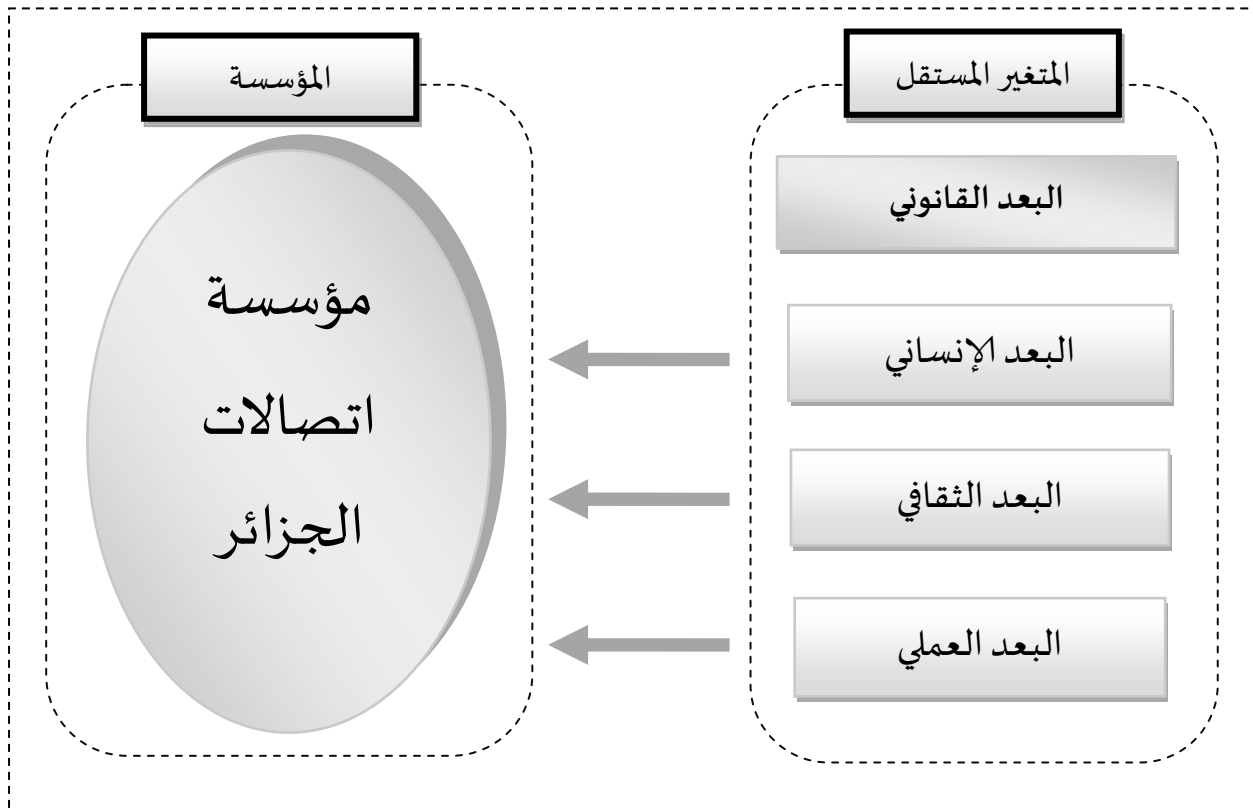
## المبحث الثاني: عرض و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

## متغيرات الدراسة :

بناء على أهداف الدراسة والإشكالية المطروحة، فقد تم الإعتماد في نموذج الدراسة على المتغيرات والأبعاد التالية:

- المتغير المستقل: يتمثل المتغير المستقل في الأبعاد وقد تم تقسيمه إلى أربعة أبعاد وهي البعد القانوني، البعد الإنساني، البعد الثقافي، البعد العملي.

الشكل رقم (7): متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبات

## المطلب الأول: منهج وأدوات الدراسة الميدانية

في هذا المطلب سنحاول تحديد منهج الدراسة المتبع والأدوات المستخدمة في جمع المعطيات والأساليب الإحصائية المطبقة في تحليل البيانات

### أولاً: منهج الدراسة

إن المنهج يمكننا من تبسيط موضوع البحث والكشف عن الحقائق العلمية وتحديد الأسباب والنتائج المترتبة عنها، ونظرا لطبيعة موضوع بحثنا المتمثل في أخلاقيات العمل في المؤسسات الإقتصادية، وطبيعة الدراسة الميدانية التي يتطلبها موضوع بحثنا فهو يركز على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع المعطيات، لذلك سنعتمد على المنهج الوصفي لتحليل النتائج، وقبل ذلك البيانات والمعلومات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

### ثانياً: الأدوات المستخدمة في الدراسة

تحاول دراستنا في شقها التطبيقي إلى إسقاط الجوانب النظرية على واقع المؤسسة محل الدراسة من خلال إعتداد الأدوات التالية:

#### -المقابلة :

وهي عبارة عن محادثة تتم بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين من أجل تحقيق أهداف الدراسة، ومن الأهداف الرئيسية للمقابلة الحصول على البيانات التي يريدها الباحث بالإضافة إلى التعرف عن ملامح ومشاعر او تصرفات المبحوثين في مواقف معينة.

#### - الاستبيان :

بغرض الوصول إلى الأهداف المرجوة لهذه الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة وإثبات صحة أو عدم صحة الفرضيات، أعدنا استمارة الإستبيان وتم توزيعها على عينة الدراسة، ولكي تكون الدراسة منظمة في شكل علمي قمنا بتصنيف استمارة الإستبيان المعتمدين على الإشكالية المطروحة والجوانب التي تطرقنا إليها في الفصل الأول مع مراعاة عدة نقط نذكر منها ما يلي:

✓ أن تكون عبارات الأسئلة تمت صياغتها بطريقة بسيطة وواضحة لتقادي الغموض أو سوء الفهم؛

✓ تجنب الأخطاء الإملائية قدر المستطاع لتكون لغة الإستبيان سليمة؛

✓ الاعتماد على ترتيب الأسئلة وربطها بموضوع الدراسة الميدانية لتحقيق الأهداف المرجوة.

بعد الانتهاء من تصميم الإستبيان تم اللجوء إلى أساتذة مختصين للتأكد من الجانب الشكلي والتقني للاستمارة والتأكد من موضوعية الأسئلة وتغطيتها لجميع جوانب موضوع الدراسة.

ينقسم الإستبيان إلى جزئين:

- **الجزء الأول:** يحتوي على خمسة أسئلة تتعلق بمعلومات عامة حول عينة الدراسة وهي ( الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات العمل، الوظيفة الحالية).
- **الجزء الثاني:** يتكون من أربعة أبعاد و كل بعد يحتوي على خمسة أسئلة وتتمثل الأبعاد في :

✓ البعد الأول هو البعد القانوني.

✓ البعد الثاني هو البعد الإنساني.

✓ البعد الثالث هو البعد الثقافي.

✓ البعد الرابع هو البعد الوظيفي.

– **الأدوات المستخدمة في تحليل نتائج الإستبيان.**

بعد الجمع النهائي للاستبيان من خلال استمارات القابلة للتحليل، اعتمدنا في عرض المعطيات وتحليلها على الحساب اليدوي ، لكي نتمكن من معالجة المعطيات وتحويلها بشكل جداول وترجمتها إلى رسومات بيانية بهدف تسهيل عملية الملاحظة والتحليل للوصول إلى النتائج المرجوة كما اعتمدنا عليه في استخراج التكرارات والنسب المئوية لكل من البيانات الشخصية وعبارات الاستبيان؛

## المطلب الثاني: دراسة تحليل نتائج الاستبيان

نقوم في هذا المبحث بعرض جميع المعلومات البيانات الواردة في استمارة الاستبيان الصالحة وتحليلها مع عرض الخصائص العامة لعينة الدراسة، لاحظنا من الواجب إظهار مدى ثبات وصدق الاستبيان مع التطرق في آخر المبحث إلى اختبار صحة الفرضيات.

الجدول رقم(1): النتائج الإحصائية للاستمارات الإستبيان الموزعة.

| البيان                     | التكرارات | النسبة المئوية |
|----------------------------|-----------|----------------|
| الاستمارات الموزعة         | 30        | %100           |
| الاستمارات الملغاة         | 0         | %0             |
| الاستمارات غير مسترجعة     | 2         | %6.7           |
| الاستمارات الصالحة للتحليل | 28        | %93.3          |

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على استمارات الاستبيان الموزعة.

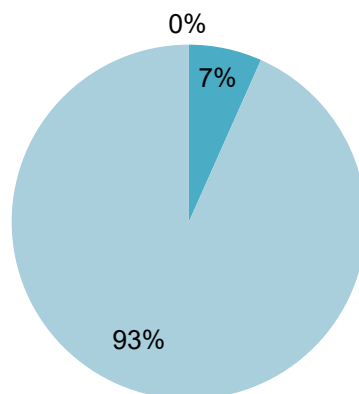
نلاحظ من خلال الجدول أن عدد الاستمارات الموزعة بلغ عددها 30 استمارة منها 28 استمارة اعتبرت صالحة للتحليل أي ما يعادل نسبة 93,3%.

أما الاستمارات الملغاة عددها 0 إستمارة ، ولم تسترجع 2 استمارات أي ما يعادل نسبة 6,7%، قد يعود السبب إلى عدم فهم الموضوع أو لأسباب شخصية أو لأمر مرتبطة بظروف العمل.

الشكل رقم(1): النتائج الإحصائية للاستمارات الاستبيان الموزعة.

## الشكل 1: النتائج الإحصائية لإستثمارات الإستبيان

■ الاستثمارات الصالحة للتحليل ■ الاستثمارات غير مسترجعة ■ الإستثمار المُلغاة



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على استثمارات الاستبيان الموزعة.

## ❖ عرض الخصائص العامة لعينة الدراسة.

## الخصائص العامة لعينة الدراسة.

يخص هذا الجزء للاستبيان المعلومات الشخصية للمجيب على الإستبيان وقد خصصت هذه الأسئلة إلى كل من الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة المدنية، مدة العمل و كانت النتائج كمايلي:

## أولاً: الجنس:

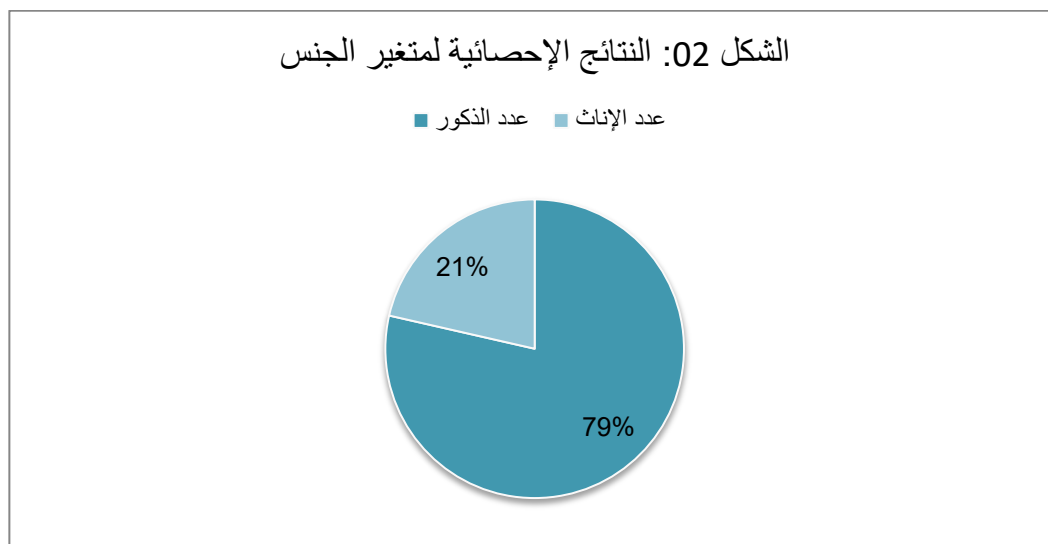
كان توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس كمايلي:

الجدول رقم (2): توزيع العينة حسب متغير الجنس.

| العمر   | التكرارات | النسبة المئوية |
|---------|-----------|----------------|
| ذكر     | 22        | 78,6%          |
| أنثى    | 6         | 21,4%          |
| المجموع | 28        | 100%           |

المصدر: من إعداد الطالبات

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الذكور بلغت 78,6% وهو ما يعكس واقع المؤسسات قيد الدراسة ونوع نشاطها يسيطر عليه الذكور. أما الإناث بلغت نسبتهن 21,4% بالمئة و ذلك أن فرص العمل متاحة للرجال أكثر من النساء في تلك الفترة لهذا هيمنت فئة الذكور .



ثانيا: العمر:

قمنا بتقسيم أفراد العينة حسب متغير العمر إلى أربعة فئات عمرية، وكان توزيع أفراد العينة

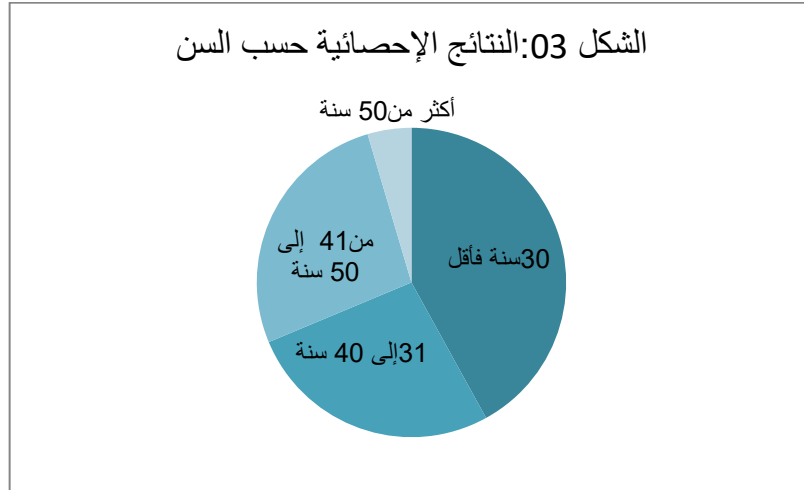
كمايلي:

الجدول رقم (3): توزيع العينة حسب متغير العمر.

| العمر            | التكرارات | النسبة المئوية |
|------------------|-----------|----------------|
| 30 سنة فأقل      | 11        | 39,28%         |
| 31 إلى 40 سنة    | 7         | 25%            |
| من 41 إلى 50 سنة | 7         | 25%            |
| أكثر من 50 سنة   | 3         | 10,7%          |
| المجموع          | 28        | 100%           |

المصدر: من إعداد الطالبات.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة من الفئة العمرية الأولى تمثل 39,35 بالمئة و تتكون من 11 فرد أما نسبة الفئة العمرية الثانية و الثالثة تمثل نسبة 25 بالمئة وتتكون من 7 أفراد ، ثم تأتي الفئة الرابعة بنسبة 10 بالمئة و تتكون من 3 أفراد حيث يتبين أن المؤسسة تعتمد على فئة الشباب بنسبة كبيرة .



ثالثا: المستوى التعليمي:

تم تقسيم عينة الدراسة إلى 4 فئات تمثلا المؤهل العلمي وتم تقسيم أفراد العينة وفق ما يتلاءم مع موضوع الدراسة وقد توصلنا إلى نتائج التي سيتم توضيحها وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (4): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

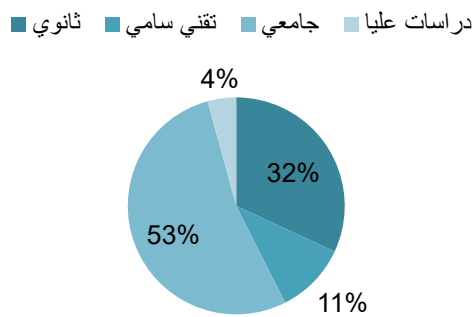
| المؤهل العلمي | التكرارات | النسبة المئوية |
|---------------|-----------|----------------|
| ثانوي         | 9         | 32.1%          |
| تقني سامي     | 3         | 10.7%          |
| جامعي         | 15        | 53.6%          |
| دراسات عليا   | 1         | 3.6%           |
| المجموع       | 28        | 100%           |

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على الإستبيانات.

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح توزيع النسب حسب المؤهل العلمي لأفراد العينة، جاءت أكثر من نصف العينة 53,6 بالمئة في الفئة الثالثة المحددة للمستوى الجامعي، ثم المستوى ثانوي بما نسبته 32,1 بالمئة، أما بالنسبة للفئة الثانية الخاصة بتقني سامي 10,7 والفئة الرابعة المحددة لأصحاب الدراسات العليا نسبته 3,6 بالمئة.

و يعود هذا إلى أن المؤسسة بحاجة إلى عمال شباب و جامعيين للإستفادة من خبراتهم ومهاراتهم.

الشكل 04: نتائج إحصائية حسب المستوى التعليمي



رابعا: سنوات العمل بالمؤسسة:

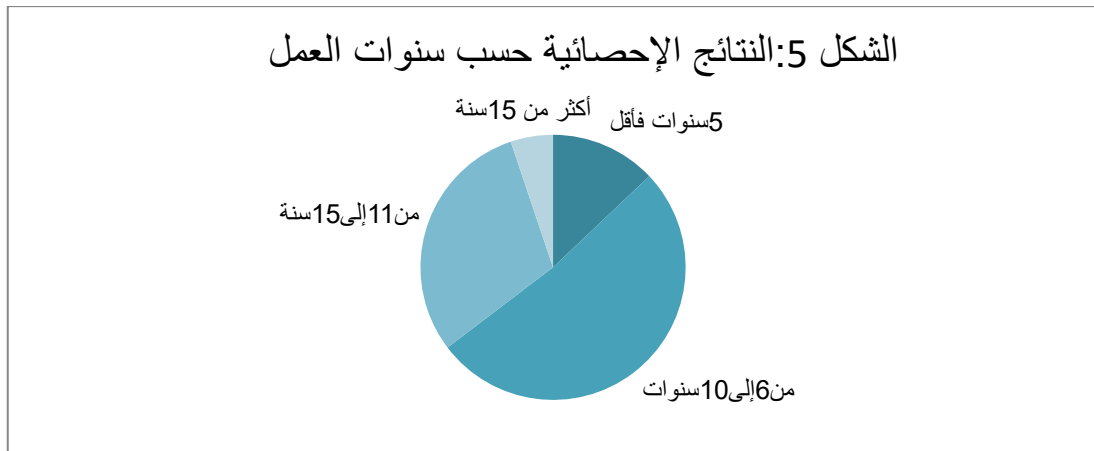
تم تقسيم عينة الدراسة إلى 5 فئات حسب متغير الحالة المدنية وفق ما يتلاءم أفراد العينة موضوع الدراسة وقد توصلنا إلى نتائج التي سيتم توضيحها وفق الجدول التالي .

الجدول رقم (5): توزيع العينة حسب سنوات العمل بالمؤسسة.

| سنوات العمل    | التكرارات | النسب المئوية |
|----------------|-----------|---------------|
| 5 سنوات فأقل   | 3         | 10,7%         |
| 6 إلى 10 سنوات | 12        | 42,9%         |
| 11 إلى 15 سنة  | 7         | 25%           |
| أكثر من 15 سنة | 6         | 21,4%         |
| المجموع        | 28        | 100%          |

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على الإستبيانات.

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 12 فردا من أفراد العينة، أي ما نسبته أكثر من 42,9 بالمئة من فئة الثانية ، بينما 7 فردا والذين بلغت نسبتهم حوالي 25 بالمئة من فئة الثالثة ، أما الفئة الرابعة فقد بلغت نسبتها 21,4 بالمئة من 6 افراد ، بينما الفئة الاولى من 3 افراد نسبتها 10,7 بالمئة .ومما جعل الفئة الثانية أكبر كون أنه في تلك الفترة هو إجراء مسابقات التوظيف و توفر مناصب شغل في المؤسسة .



#### خامسا: الوظيفة الحالية :

تم تقسيم أفراد العينة إلى 4 فئات تمثل الخبرة المهنية لإطارات وعمال المؤسسة، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية وفق ما هو موضح في الجدول والشكل التاليين كما يلي:

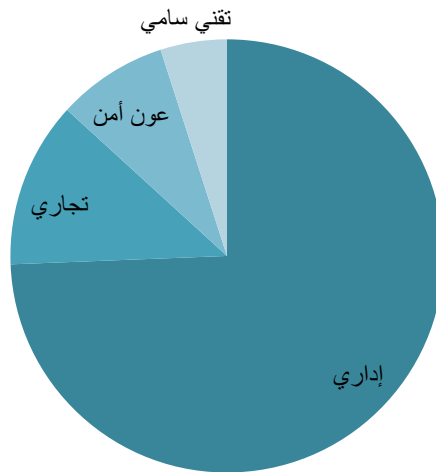
الجدول رقم (6): توزيع العينة حسب متغير الوظيفة الحالية.

| الوظيفة الحالية | التكرارات | النسب المئوية |
|-----------------|-----------|---------------|
| إداري           | 18        | 64,3%         |
| تجاري           | 3         | 10,7%         |
| عون أمن         | 2         | 7,1%          |
| تقني سامي       | 5         | 17,9%         |
| المجموع         | 28        | 100%          |

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على الإستبيانات.

من خلال الجدول نلاحظ أن 64,3% وظيفتهم إدارية و17,9% وظيفتهم تقني سامي ، أما التجريين فنسبتهم 10,7 بالمئة ،أما اقل نسبة كانت 7,1 بالمئة وظيفتهما عوني امن، و تعود إرتفاع النسبة للفئة الأولى كون إرتباطها بالمستوى أي أن أغلب الإداريين جامعيين .

الشكل 6 :النتائج الإحصائية لتوزيع العينة حسب الوظيفة الحالية



### المطلب الثالث : تحليل بيانات الإستبيان

سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية التي ذكرناها سابقا من أجل الحصول على النتائج لاستكمال هذه الدراسة.

#### الفرع الأول: عرض نتائج محاور الاستبيان:

وعليه سوف يتم عرض النتائج لكل محور من محاور الدراسة ،ومن ثم تحديد الاتجاه العامل أفراد العينة محل الدراسة ،كما توضحه الجداول التالية:

##### 1.المحور الأول:أخلاقيات العمل:

بناء على الجدول أعلاه الذي يوضح الميزان التقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي سنقوم بعرض نتائج النسب المئوية و عدد الآراء من محاور الدراسة والمكون لعبارات الخاصة بمتغير

أخلاقيات العمل ،ومن ثم تحديد الاتجاه العام لأفراد العينة محل الدراسة فيما يخص هذا المحور، والجدول التالي يوضح ذلك حيث يحتوي الجدول على 20 عبارة كل 5 عبارات تمثل بعد البعد القانوني ثم الإنساني فالثقافي ثم العملي على الترتيب:

| الرأي | رقم العبارة                                                                                    | العدد و النسبة |        | موافق بشدة     | موافق          | محايد          | غير موافق      | غير موافق بشدة | الإتجاه العام |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|
|       |                                                                                                | العبارات       | النسبة | العدد النسبة % | العدد النسبة % | العدد النسبة % | العدد النسبة % | العدد النسبة % |               |
| 1     | تفرض المؤسسة عقوبات على المخالفين للإجراءات                                                    |                |        | 11             | 14             | 14             | 01             | 0              | موافق         |
|       |                                                                                                |                |        | 39,28          | 50             | 7,14           | 3,57           | 0              |               |
| 2     | هناك إلتزام بالأنظمة والقوانين                                                                 |                |        | 08             | 14             | 06             | 0              | 0              | موافق         |
|       |                                                                                                |                |        | 28,57          | 50             | 21,42          | 0              | 0              |               |
| 3     | تحترم مؤسساتكم القوانين الخاصة بالحماية و الأخطار المهنية و الأمراض و الحوادث الناتجة عن العمل |                |        | 06             | 19             | 03             | 0              | 0              | موافق         |
|       |                                                                                                |                |        | 21,42          | 67,85          | 10,71          | 0              | 0              |               |

|    |                                                           |             |             |             |             |             |               |
|----|-----------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| 4  | يتم تفعيل و تحسين النظام الرقابي الحكومي باستمرار         | 05<br>17,85 | 15<br>53,57 | 5<br>17,85  | 02<br>7,14  | 01<br>3,57  | موافق         |
| 5  | إدارة الشركة تعاقب أي سلوك غير أخلاقي                     | 16<br>35,71 | 09<br>32,14 | 05<br>17,85 | 03<br>10,71 | 01<br>3,57  | موافق<br>بشدة |
| 06 | إحترام قيم المؤسسة<br>ينعكس على سلوك الفرد                | 06<br>21,42 | 12<br>42,58 | 08<br>28,57 | 02<br>7,14  | 0<br>0      | موافق         |
| 7  | إنتشار الإشاعات بين المجموعات في العمل يعد نمط سلوكي سليم | 02<br>7,14  | 09<br>32,41 | 11<br>39,28 | 02<br>7,14  | 04<br>14,28 | محايد         |
| 8  | يستطيع الفرد التعبير عن نفسه في حالة الغضب و التوتر       | 08<br>28,57 | 09<br>32,14 | 05<br>17,85 | 05<br>17,85 | 01<br>3,57  | موافق         |
| 9  | تحرص الإدارة على متابعة و تقييم سلوك الموظفين             | 10<br>35,71 | 08<br>28,57 | 03<br>10,71 | 06<br>21,42 | 01<br>3,57  | موافق<br>بشدة |
| 10 | من مصادر أخلاقيات العمل نظم القيم في المجتمع الخارجي      | 09<br>32,14 | 10<br>35,71 | 03<br>10,71 | 05<br>17,85 | 01<br>3,57  | موافق         |

|    |                                                                                           |       |       |       |       |      |               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|------|---------------|
| 11 | الإلتزام بأخلاقيات العمل<br>من قبل الموظفين يطور<br>من قدراتهم المهنية                    | 10    | 12    | 05    | 0     | 01   | موافق         |
|    |                                                                                           | 35,71 | 42,85 | 17,85 | 0     | 3,57 |               |
| 12 | تتطابق ثقافة العاملين في<br>المؤسسة مع ثقافة الإدارة<br>العليا                            | 4     | 10    | 11    | 03    | 0    | محايد         |
|    |                                                                                           | 14,28 | 35,71 | 39,28 | 10,71 | 0    |               |
| 13 | هناك معرفة تامة من قبل<br>الموظفين في الوظيفة<br>بعناصر أخلاقيات العمل                    | 05    | 10    | 13    | 0     | 0    | محايد         |
|    |                                                                                           | 17,85 | 35,71 | 46,42 | 0     | 0    |               |
| 14 | هناك إحترام لقيم و عادات<br>المجتمع                                                       | 05    | 09    | 12    | 01    | 01   | محايد         |
|    |                                                                                           | 17,85 | 32,14 | 42,85 | 3,57  | 3,57 |               |
| 15 | هناك أساليب منهجية من<br>قبل المؤسسة تساهم و<br>تساعد في زيادة الثقافة<br>بأخلاقيات العمل | 05    | 11    | 09    | 03    | 0    | موافق         |
|    |                                                                                           | 17,85 | 39,28 | 32,14 | 10,71 | 0    |               |
| 16 | هناك إحترام للوقت أثناء<br>تنفيذ العمل                                                    | 10    | 08    | 04    | 06    | 0    | موافق<br>بشدة |
|    |                                                                                           | 35,71 | 28,57 | 14,28 | 21,42 | 0    |               |
| 17 | هناك حب و إعتزاز للعمل                                                                    | 05    | 10    | 12    | 01    | 0    | محايد         |
|    |                                                                                           | 17,85 | 35,71 | 42,85 | 3,57  | 0    |               |
| 18 | هناك شفافية في تنفيذ<br>العمل                                                             | 07    | 08    | 11    | 02    | 0    | محايد         |
|    |                                                                                           | 25    | 28,57 | 39,28 | 7,14  | 0    |               |

|    |                                                                                  |       |       |       |      |   |       |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|------|---|-------|
| 19 | تشجيع و تحفيز الموظفين<br>الملتزمين بأخلاقيات العمل                              | 05    | 12    | 10    | 01   | 0 | موافق |
|    |                                                                                  | 17,85 | 42,85 | 35,71 | 3,57 | 0 |       |
| 20 | الأخلاق في العمل تساعد<br>على رسم و تحسين صورة<br>المؤسسة في البيئة<br>التسويقية | 10    | 8     | 8     | 2    | 0 | موافق |
|    |                                                                                  | 35,71 | 28,57 | 28,57 | 7,14 | 0 | بشدة  |

الجدول رقم 7: عرض البيانات المتعلقة بأخلاقيات العمل

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على الحساب اليدوي.

بالنظر إلى الجدول رقم (7) يتضح لنا أن مكون أخلاقيات العمل يتضمن 20 عبارة نستعرضها

فيما يلي:

حققت العبارات الـ 20 إجابة من جميع الموظفين و يتمثل التحليل فيما يلي:

• **العبارة 01: تفرض المؤسسة عقوبات على المخالفين للإجراءات.**

حققت هذه العبارة إجابة من جميع الموظفين حيث أنه يوجد 11 فردا من بين عينة الدراسة قد كانوا موافقين بشدة و 14 فرد أجابوا بموافق بنسبة 50% وهي النسبة الأعلى و فردان محايدين ما تمثل نسبة 7,14%، وهذا ما يعكس محايدة أفراد العينة الدراسة على إعطاء رأيهم في العبارة و فرد غير موافق .

• **العبارة 02 : هناك إلتزام بالأنظمة و القوانين.**

حققت هذه العبارة إجابة من جميع الموظفين حيث أنه يوجد 8 أفراد من بين عينة الدراسة قد كانوا موافقين بشدة و 14 فرد أجابوا بموافق بنسبة 50% وهي النسبة الأعلى و 6 أفراد محايدين و هذا ما يعكس أن أغلب أفراد العينة موافقين على عبارة هناك إلتزام بالأنظمة و القوانين في المؤسسة.

- العبارة 03: تحترم مؤسساتكم القوانين الخاصة بالحماية و الأخطار المهنية و الأمراض و الحوادث الناتجة عن العمل

حققت هذه العبارة إجابة من جميع الموظفين حيث أنه يوجد 6 أفراد موافقين بشدة و 19 فرد موافقين و ذلك بنسبة 67,85 بالمئة و 3 أفراد محايدين و هذا ما يعكس أن أغلب الموظفين موافقين على عبارة تحترم مؤسساتكم القوانين الخاصة بالحماية و الأخطار المهنية و الأمراض و الحوادث الناتجة عن العمل.

- العبارة 04: يتم تفعيل و تحسين النظام الرقابي الحكومي باستمرار.

حققت هذه العبارة إجابة من جميع الموظفين حيث يوجد 5 أفراد موافقين بشدة و 5 أشخاص محايدين و 15 فرد موافقين بنسبة 53,57 بالمئة حيث مثلت هذه الأخيرة النسبة الأعلى بينما فردان غير موافقين و فرد غير موافق بشدة.

- العبارة 05: إدارة الشركة تعاقب أي سلوك غير أخلاقي.

حققت هذه العبارة إجابة من جميع الموظفين حيث كانت النسبة الأعلى للموافقين بشدة حيث تمثلت في 16 فرد و 9 أفراد موافقين و 5 محايدين و 3 غير موافقين و فرد غير موافق بشدة و هذا يدل أن أغلب الموظفين موافقين بشدة على عبارة إدارة الشركة تعاقب أي سلوك غير أخلاقي.

- العبارة 06: إحترام قيم المؤسسة ينعكس على سلوك الفرد.

حققت هذه العبارة إجابة من جميع الموظفين حيث نسبة الموافقين بشدة كانت 21,42 بالمئة و الموافقين 42,85 بالمئة و تتمثل في 12 فرد أما نسبة المحايدين 8 بالمئة و الغير موافقين 2 بنسبة 7,14 بالمئة.

- العبارة رقم 07: انتشار الإشاعات بين المجموعات في العمل يعد نمط سلوكي سليم.

حققت هذه العبارة إجابة من جميع الموظفين حيث يوجد 11 فردا من بين عينة الدراسة، قد حايذو على العبارة المذكورة أعلاه و ذلك أنها حققت النسبة الأعلى ب 39.28 % ، و 9 أفراد أجابوا بموافق

بشدة مثلت نسبة 32.41%، وأربعة افراد غير موافقين بشدة بنسبة 14.28%، وفردان موافقين بشدة وفردان غير موافقين بشدة بنسبة 7.14% .

• العبارة رقم 08: يستطيع الفرد التعبير عن نفسه في حالة الغضب والتوتر .

حققت هذه العبارة إجابة من طرف جميع الموظفين ، أي أنه يوجد 8 أفراد من بين عينة الدراسة قد وافقوا وبشدة على العبارة المذكورة أعلاه و 9 موافق حيث مثلت الأعلى و 5 أفراد محايدين و 5 غير موافقين و فرد غير موافق بشدة .

• العبارة رقم 09: تحرص الإدارة على متابعة وتقييم سلوك الموظفين.

حققت هذه العبارة إجابة من جميع الموظفين حيث أنه 10 أفراد موافقين بشدة و 8 غير موافقين و 3 محايدين و 6 غير موافقين و فرد غير موافق بشدة حيث أن نسبة الأفراد الموافقين بشدة تمثلت في 35,71 بالمائة و هي اعلى نسبة.

• العبارة رقم 10: من مصادر أخلاقيات العمل نظم القيم في المجتمع الخارجي

حققت هذه العبارة إجابة من جميع الموظفين حيث كانت أعلى نسبة 35,71 بالمائة للموافقين و تليها الموافقين بشدة حيث بلغ عدد الأفراد 9 أما المحايدين عددهم 3 و الغير موافقين 5 و الغير موافقين بشدة 1.

• العبارة رقم 11: الالتزام بأخلاقيات العمل من قبل الموظفين يطور من قدراتهم المهنية.

حققت هذه العبارة إجابة من طرف جميع الموظفين حيث 12 فرد أجابوا بموافق و 10 بموافق بشدة و 5 بمحايد و فرد بغير موافق بشدة مما يدل على أن أغلب الموظفين موافقين على العبارة المذكورة أعلاه.

• العبارة رقم 12: تتطابق ثقافة العاملين في المؤسسة مع ثقافة الإدارة العليا.

حققت هذه العبارة إجابة من طرف جميع الموظفين حيث كانت أعلى نسبة للمحايد بنسبة 39,28 بالمائة و 10 موافقين بنسبة 35,71 بالمائة و 4 موافقين بشدة و 3 غير موافقين أي ما يدل على أن أغلب الأفراد محايدين للعبارة.

• العبارة رقم 13: هناك معرفة تامة من قبل الموظفين في الوظيفة بعناصر أخلاقيات العمل.

في هذه العبارة كانت نسبة المحايدین أعلى نسبة تمثلت في 46,42 بالمئة تتمثل في 13 فرد تليها نسبة الموافقين ب 35,71 بالمئة بعدد 10 أفراد ثم عدد الموافقين بشدة 5 بنسبة 17,85 بالمئة ، هذا ما يعكس أن أغلب الموظفين محايدین لعبارة هناك معرفة تامة من قبل الموظفين بعناصر أخلاقيات العمل .

• العبارة رقم 14: هناك احترام لقيم وعادات المجتمع.

حققت العبارة إجابة من جميع الموظفين فكان أغلب الموظفين محايدین بنسبة 42,85 بالمئة و تتمثل في 12 فرد مما يعكس أن أغلب الموظفين غير محترمين لقيم و عادات مجتمعهم ، و 9 أفراد موافقين و 5 موافقين بشدة و فرد غير موافق و آخر غير موافق بشدة.

• العبارة رقم 15: هناك أساليب منهجية من قبل المؤسسة تساهم وتساعد في زيادة الثقافة بأخلاقيات العمل.

حققت العبارة إجابة من جميع الموظفين ف 11 فرد موافق بنسبة 39,28 بالمئة ثم تليها نسبة المحايدین و قدرت ب 32,14 بالمئة فالموافقين بشدة 5 أفراد ثم الغير موافقين بعدد 3 أفراد مما يعكس أن الموظفين موافقين على العبارة المذكورة أعلاه.

• العبارة رقم 16: هناك احترام للوقت أثناء تنفيذ العمل.

حققت هذه العبارة إجابة من طرف جميع الموظفين و كانت النسبة الاعلى للإجابة بموافق بشدة و تمثلت بنسبة 35,71 بالمئة بعدد 10 أفراد تليها نسبة الموافقين 28,57 بالمئة و تمثل 8 أفراد و 4 أفراد محايدین و 6 غير موافقين .

• العبارة رقم 17: هناك حب واعتزاز للعمل.

حققت هذه العبارة إجابة من طرف جميع الموظفين ف 12 فرد كانوا محايدین بنسبة أعلى تمثلت في 42,85 بالمئة مما يعكس أن أغلب الموظفين لا يملكون رغبة أو حبا لعملهم و 10 أفراد موافقين و 5 موافقين بشدة و فرد غير موافق بشدة.

• العبارة رقم 18: هناك شفافية في تنفيذ الأعمال.

حققت العبارة إجابة من طرف جميع الموظفين و كان أغلبهم محايدين مما يدل على أنه لا يوجد شفافية في تنفيذ العمال حسب رأي الأغلبية حيث قدر عدد الأفراد المحايدين ب 11 فرد و 8 أفراد موافقين و 7 موافقين بشدة و 2 غير موافقين بشدة.

• العبارة رقم 19: تشجيع وتحفيز الموظفين الملتزمين بأخلاقيات العمل.

حققت هذه العبارة إجابة من طرف جميع الموظفين كان عدد الموافقين 12 فرد بنسبة 42,85 بالمئة و

أغلب الأفراد موافقين لعبارة تشجيع وتحفيز الموظفين الملتزمين بأخلاقيات العمل.

• العبارة رقم 20: الأخلاق في العمل تساعد على رسم وتحسن صورة المؤسسة في البيئة السوقية.

حققت العبارة إجابة من طرف جميع الموظفين حيث 10 أفراد كانوا موافقين بشدة بنسبة 35,71 بالمئة و 8 أفراد موافقين و 8 محايدين بنسبة 28,57 بالمئة وفردان غير موافقين بشدة بنسبة 7,14 بالمئة من خلال الآراء يتبين أن أغلب الأفراد موافقين بشدة على عبارة الأخلاق في العمل تساعد على رسم وتحسن صورة المؤسسة في البيئة السوقية.

❖ اختبار صحة الفرضيات:

تم صياغة ثلاثة (04) فرضيات لدراسة هذا الموضوع وسيتم اختبار هذه الفرضيات كالتالي:

- الفرضية الأولى :  
درجة الالتزام بالأطر القانونية جيدة في إتصالات الجزائر بالوادي.
- الفرضية الثانية :  
مستوى الإهتمام بالجانب الإنساني مقبول في مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي.
- الفرضية الثالثة :  
مستوى الإهتمام بالبعد الثقافي مقبول في مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي.
- الفرضية الرابعة :  
درجة الالتزام الوظيفي جيدة في مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي.

- و لإختبار صحة هذه الفرضيات تم الإعتماد على جدول عرض البيانات المتعلقة بأخلاقيات العمل والجدول التالي و ذلك بحساب عدد الآراء و إذا كان عدد الآراء متقارب يتم الإعتماد على جمع نسب الآراء المتماثلة:

الجدول 8: نتائج الآراء

| الرأي                 | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-----------------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| الملاحظة التي تقابله. | جيد جدا    | جيد   | مقبول | ضعيف      | ضعيف جدا       |

من خلال الجداول يتبين أن:

#### - الفرضية الأولى:

من خلال تحليل النتائج من الجدولين يتبين أن درجة الإلتزام بالأطر القانونية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي جيد و عليه إن الفرضية القائلة : درجة الإلتزام بالأطر القانونية جيدة في إتصالات الجزائر بالوادي فرضية صحيحة.

#### - الفرضية الثانية:

من خلال تحليل النتائج يتبين أن مستوى الإهتمام بالجانب الإنساني جيد في مؤسسة إتصالات الجزائر و على نفي صحة الفرضية القائلة : مستوى الإهتمام بالجانب الإنساني مقبول في مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي.

#### - الفرضية الثالثة:

من خلال تحليل النتائج يتبين أن مستوى الإهتمام بالبعد الثقافي مقبول في مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي و عليه إن الفرضية القائلة : مستوى الإهتمام بالبعد الثقافي مقبول في مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي صحيحة.

#### - الفرضية الرابعة:

من خلال تحليل النتائج يتبين أن درجة الإلتزام الوظيفي في المؤسسة مقبول و عليه نفي صحة الفرضية القائلة: درجة الإلتزام الوظيفي جيدة في مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي.

## ❖ مناقشة النتائج:

سنحاول في هذا المطلب مناقشة النتائج :

- -من خلال الجدول رقم (2) كل أفراد العينة كانوا أغلبيتهم ذكورا أي ما نسبته 78,6% ,ونسبة البنات 21,4% وهو ما يعكس واقع المؤسسات قيد الدراسة ونوع نشاطها الذي يسيطر عليه الذكور. وقد يعود ذلك إلى تأثير ما كان سائدا في المنطقة بعدم تقبل عمل المرأة وإن عرفت تحررا وخروجها في السنوات الأخيرة إلا أن بعض المجالات والأنشطة مازالت لم تعرف دخول ومشاركة المرأة فيها.
- -من خلال الجدول رقم (3) كانت أفراد العينة من الفئة العمرية الاولى(من 30- إلى أقل )حيث مثلت ما نسبته 39.35 بالمئة وتتكون من 11 فردا، تليها كل من الفئة الثانية(31 إلى 40 سنة) بنسبة 25 بالمئة والفئة الثالثة (من 41 إلى 50 سنة)بنسبة 25 بالمئة، ثم تأتي الفئة الرابعة(أكثر من 50 سنة) بالنسبة 10.7 بالمئة وبالتالي ما نسبته 90% من أفراد العينة عمرهم أقل من 50 سنة. وقد يفسر ذلك بتوجه الفئة الأقل عمرا إلى الخدمة الوطنية، ثم شرط الخبرة المهنية الذي تفرضه العديد من المؤسسات الاقتصادية.
- -من خلال الجدول رقم (4) المخصص لتوزيع العينة حسب المستوى العلمي، فقد جاءت نصف العينة 42.8 بالمئة في الفئة الثالثة المحددة للمستوى الثانوي، وتقني سامي وهو ما يعكس نشاط المؤسسات قيد الدراسة الذي يعتمد على الجهد العضلي، وما نسبته حوالي 50 بالمئة من أفراد العينة لديهم شهادات جامعية وتكوين جامعي، لاحتياج المؤسسات إلى هذه الفئة في المستويات الإدارية المختلفة.
- -من خلال الجدول رقم (5) الخاص بالأقدمية (سنوات العمل بالمؤسسة )فقد كانت الفئة التي لديها خبرة من 5 سنوات إلى أقل مثلت 10.7%، وما نسبته 42.9% أي 12 فردا لديهم خبرة من 6 إلى أقل من 10 سنوات، وبالتالي فأفراد العينة لديهم خبرة مقبولة جدا. أما بالنسبة لمن لديهم خبرة أكثر من 15 سنة، فقد مثلت ما نسبته 21.4%. وهي نسبة منخفضة لاقتراب أصحابها من سن التقاعد.

- من خلال الجدول رقم (6) تبين توزيع العينة حسب متغير الوظيفة الحالية حيث لديهم أكثر من 64.3% وظيفتهم إدارية، و17.9% وظيفتهم تقني سامي، أما التجاريين فنسبتهم 10.7% و كانت أقل نسبة هي 7.1% وظيفتهم عوني أمن و ذلك يعود إلى طبيعة أقسام المؤسسة .
- من خلال الجدول رقم (7 و8) تبين إدراك المؤسسة قيد الدراسة بأهمية أخلاق العمل في التأثير على أداء الفرد ومن ثم أداء المؤسسة ككل ،حيث كانت نتائج إجابات الأفراد حول مختلف الأبعاد بين مقبول و جيد و ذلك يعود إلى أن العمال في طريق إدراك تأثير أخلاقيات العمل على المؤسسة.

الخلاصة :

حاولنا في الفصل التطبيقي اسقاط الجوانب النظرية على واقع المؤسسات محل الدراسة، من خلال بناء استمارة الاستبيان وتوزيعها على إطارات وعمال مجمع إتصالات الجزائر بولاية الوادي ، وبعد جمع المعطيات وتحليلها باستخدام الحساب اليدوي، توصلنا إلى أن المؤسسة قيد الدراسة تدرك أهمية أخلاقيات العمل في التأثير على أداء الفرد ومن ثم أداء المؤسسة ككل، واتضح وجود أثر إيجابي ومعنوي لأخلاق العمل على أداء العاملين، وأثر سلبي وغير معنوي لأخلاق العمل على أداء العاملين.

## الخاتمة

و في ختام بحثنا و تحليلاتنا و دراساتنا حول أخلاقيات العمل في المؤسسة الاقتصادية تبين لنا أن أخلاق الفرد و قيمه لها أهمية كبيرة في إرتقاء المؤسسة التي يعمل بها حيث العامل هو المسؤول فلا يمكن أن تستمر المؤسسة بغياب العامل و اخلاقه هي الأساس في كل ذلك فتؤثر بالإيجاب أو بالسلب على مكان عمله فعلى العامل ان يتحلى بالسلوكات و التصرفات التي تؤدي إلى النهوض بالمؤسسة و على المؤسسة تفعيل نظام راقى و فعال .

أولاً: نتائج الدراسة:

### (1) نتائج الفصل النظري:

- أخلاقيات العمل أساس تطور كل مؤسسة اقتصادية.
- تمثل أخلاقيات العمل المبادئ التي توجه سلوك الموظف داخل المؤسسة.
- وجوب إلتزام كل من العامل و صاحب العمل بأخلاقيات المهنة .
- تعمل أخلاقيات العمل على تبني العديد من الجوانب كالجانب الإجتماعي و تعمل على تعزيزه في المؤسسة.
- تعمل العديد من الجمعيات العالمية بنشر الوعي في المؤسسات و ذلك للتخلي عن ظاهرة الفساد.

### (2) نتائج الفصل التطبيقي:

- أثبتت الدراسة أنه يوجد نقص طفيف في الإهتمام بالجانب الثقافي و العملي من طرف العمال داخل المؤسسة.
- أثبتت الدراسة أنه مستوى الإهتمام بالجانب الإنساني و القانوني جيد داخل المؤسسة.
- يلتزم عمال المؤسسة بمستوى عالي من أخلاقيات العمل التي تساعد على تحقيق أداء أفضل.
- تعتمد المؤسسة على قوانين ثابتة تطبق على الجميع دون إستثناء و ذلك لضمان العدل داخل المؤسسة.
- تعتمد المؤسسة على القواعد المنصوص عليها في النظام الداخلي للمؤسسة.

## ثانيا:التوصيات و الإقتراحات:

- يجب على المؤسسات وضع نظام راقى رقابى صارم يعاقب من يخالفه و يطبق على الجميع بدون إستثناء.
- يجب على العمال التحلي بالأخلاق و معرفة عملهم قبل الولوج في الخدمة و إعتبار عملهم مسؤولية عامة لا خاصة.
- عزم أن أخلاقيات العمل نموذج يساهم في محاربة الفساد الإداري و الآفات داخل المؤسسة.
- ضرورة تطبيق أخلاقيات العمل في ظل المعايير الهادفة إلى تحقيق الربح.
- رفع مستوى الوعي بأخلاقيات العمل و مكافأة العاملين على تطوير الجوانب المختلفة داخل المؤسسة.

## قائمة المصادر و المراجع

## قائمة المراجع و المصادر:

- (1) المعتصم بالله هاني عبد الله علي أبو الكاس،(أخلاقيات المهنة و دورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات)،جامعة الأقصى بغزة تخصص إدارة و قيادة ،17جانفي 2016.
- (2) الدكتور بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة،2008،
- (3) بوشلاغم حنان ،دور أخلاقيات الأعمال في مكافحة الفساد الإداري في المؤسسة الاقتصادية ،جامعة جيجل ،الجزائر .
- (4) الدكتورة حمدي باشا نادية ،محاضرات في مقياس أخلاقيات العمل و مكافحة الفساد ،جامعة البلدية2كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، 2020-2021.
- (5) ديارلا جميل محمد الرزي وبن منصور عبد الله ، مبادئ وقواعد السلوك الاخلاقي كرابط فاعل بين حوكمة المؤسسات ومكافحة الفساد ، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية و الادارية ،المجلد العشرون -العدد الثاني -يونيو 2012، ص . 250.
- (6) الدكتورة سامية بن رمضان ،قراءة سوسيولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي (مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية)،2019، جامعة خنشلة الجزائر.
- (7) أ.صوفي ايمان و أ. قوراري مريم ، حوكمة الشركات كألية للحد من الفساد المالي والإداري ، جامعة محمد خيضر بسكرة .
- (8) طاهر محسن منصور الغالبي و صالح مهدي محسن العامري ، الادارة و الاعمال ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008.
- (9) الأستاذ طير عبد الحق، محاضرات أخلاقيات العمل و الفساد، جامعة الشهيد حمه لخضر،2020\2021، الوادي.
- (10) عزالدين بن تركي .منصف شرقي ، الفساد الاداري ،آثاره و طرق مكافحته ،ملتقى وطني حول حوكمة الشركات للحد من الفساد الاداري ،يومي 7/6 ماي 2012 جامعة محمد خيضر بسكرة.
- (11) فاطمة عبد الرقيب فاضل محمد، أخلاقيات العمل،2018.
- (12) فراس بن محمد بن ساسي، إستراتيجية محاربة الفساد المالي والإداري في ضوء السنة النبوية .

- (13) الفساد الإداري في الجزائر، الطالب تومي لزهر ، تقرير تربص لنيل شهادة الماستر في لحقوق، جامعة مستغانم .
- (14) كايد كريم الركيبات ،الفساد الإداري والمالي ،دار الايام ،الأردن ،2014.
- (15) مباني سارة،(أثر الإلتزام بأخلاقيات المهنة على أداء العاملين في المستشفيات)،جامعة محمد بوضياف المسيلة ،تخصص إستراتيجية و تسويق،2015/2016.
- (16) محمد الفاتح محمود بشير المغربي ،أخلاقيات المهنة ،دار حميثرا للنشر،السودان،2019.
- (17) محمد جواد بلقايد، آليات و وسائل ترسيخ أخلاقيات الأعمال في المؤسسات الإقتصادية، جامعة تلمسان، الجزائر.
- (18) محمود محمد معايرة . الفساد الاداري و علاجه في الشريعة الاسلامية ,دار الثقافة للنشر و التوزيع ط1,عمان ,2011.
- (19) مذكرة دور الحوكمة في تعزيز أخلاقيات العمل في المؤسسات الإقتصادية ،دراسة حالة فندق الزيبان بسكرة.
- (20) نجوى دريد،(أهمية المسؤولية الاجتماعية و دورها في تعزيز أخلاقيات الأعمال)،جامعة قاصدي مرباح ورقلة،28ماي2015.
- (21) وثائق المؤسسة.
- (22) د. يوسف حسن يوسف , الفساد الاداري و الاقتصادي و الكسب غير المشروع و طرق مكافحته , دار التعليم الجامعي , الاسكندرية (مصر )،2014.