

أثر أخلاقيات العمل في تحسين جودة حياة العمل  
دراسة استطلاعية للآراء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع البلدية.

***The impact of business ethics on improving the quality of work life - A survey of the opinions of workers in the Electricity and Gas Distribution Corporation Blida Branch -***

المهدي هجالة يوسف: طالب دكتوراه، مخبر تسيير الجماعات المحلية، جامعة البلدية2، youcefomarmehdi@gmail.com

تاريخ النشر: 2020/06/21

تاريخ القبول: 2020/04/22

تاريخ الإرسال: 2020/02/15

ملخص.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر أخلاقيات العمل على تحسين جودة حياة العمل في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع ولاية البلدية، وقد تم جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث من خلال تصميم استبانته وتوزيعها على عينة ضمت 60 عامل، ومن خلال استعمال عدة وسائل إحصائية كانت أبرز النتائج التي توصل إليها الباحث، وجود تأثير معنوي لأخلاقيات العمل على جودة حياة العمل، كما تضمنت الدراسة عددا من التوصيات الهامة التي تشجع إرساء أخلاقيات العمل وتدعم دورها في تحسين جودة حياة العمل.

الكلمات المفتاحية: الأخلاقيات، أخلاقيات العمل، جودة حياة العمل، المؤسسة الجزائرية.

تصنيف JEL : J5، G2.

**Abstract:**

The objective of this study is to analyze the effect of work ethics on improving the quality of work life at the electricity and gas distribution corporation at the branch of Blida estate. The data and information related to the research were collected through designed questions and distributed as a sample of workers. And through the use of several statistical means were the most prominent results reached by researchers were the existence of a moral impact on the ethics of works on the quality of life work.

The study also included a number of important recommendations that encourage the establishment of ethics for work and support its role in improving the quality of work life.

**Key words:** Ethics, Ethics of work, Quality of work life, Algerian organization.

**Jel Classification Codes:** J5 ، G2.

مقدمة.

تعد أخلاقيات الوظيفة العامة من أساسيات النجاح لأنها تعكس ثقة المؤسسة بموظفيها وأجهزتها وكذلك ثقة المجتمع، حيث أن الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة سوف يقود إلى تطوير العاملين ويعكس الاهتمام الذي يولييه الموظف للالتزام بعناصر أخلاقيات المهنة كالشفافية والنزاهة، حيث إن عدم الالتزام سوف يؤثر بشكل مباشر على سمعة وهيئة المنظم.

أما جودة حياة العمل فهي من المفاهيم الإدارية الحديثة، والمعاصرة وخاصة في إدارة الموارد البشرية، حيث جاء هذا المفهوم ليؤكد على تحقيق أهداف العاملين ومصالحهم، بتوفير بيئة عمل صحية، ومتكاملة من حيث الأمن، والاستقرار الوظيفي والتي تنعكس على تحقيق أهداف المؤسسة وقدرتها على تحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين لاتخاذ القرارات الإدارية الفعالة.

لذلك حظي موضوع نوعية العمل وتحسينها باهتمام المختصين بالعلاقات الإنسانية والمدة تزيد على خمسين عاما، ينطلق الاهتمام من مسلمة مفادها حاجة الأفراد العاملين في المؤسسة إلى أجواء عمل جيدة من أجل أداء العمل بصورة مناسبة. لذا فإن الهدف الأساسي من محاولات تحسين نوعية حياة العمل يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومدفوعة ومحفزة وذات ولاء عال لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار. تأسيسا على ذلك يذهب البعض إلى ربط نوعية حياة العمل بظروف العمل الاجتماعية والطبيعية والنفسية وممارسات إدارة المؤسسة.

تتحقق جودة حياة العمل من خلال التزام المؤسسة بأخلاقيات العمل، والاستجابة لمقترحات العاملين فيها وبساطة الهيكل التنظيمي واستقلالية المرؤوس وتفويضه جانب من الصلاحيات والسلطات، وإعطاء المزيد من الاهتمام بحاجات ورغبات العاملين، ومنح المديرين مزيدا من الحرية وتنمية روح المغامرة فيهم، والثناء والتقدير والاحترام للعاملين كحافز للإبداع، لأن الإبداع الحقيقي هو التميز عن الآخرين. وعليه تهدف هذه الورقة البحثية للإجابة على الإشكالية التالية:

**كيف تؤثر أخلاقيات العمل على تحسين جودة حياة العمل في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع ولاية**

**البليدة؟**

ولمعالجة هذا الإشكال قمنا بطرح الأسئلة التالية:

- ما هو مستوى أخلاقيات العمل السائد في المؤسسة الجزائرية.
- ما هو واقع جودة حياة العمل في المؤسسة الجزائرية.
- هل هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل؟
- هل هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل؟

**الفرضيات:** تنبثق من خلال هذه الدراسة الفرضيات التالية:

- الفرضية 1:** يوجد مستوى مرتفع لأخلاقيات العمل في المؤسسة.
- الفرضية 2:** يدرك العاملون مستوى منخفض من جودة حياة العمل في المؤسسة.
- الفرضية 3:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $\alpha \leq 0.05$  ) بين أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل.
- الفرضية 4:** يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $\alpha \leq 0.05$  ) بين أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل.

**أهمية الدراسة:** تكمن أهمية هذه الدراسة في أن الأخلاقيات موضوع الساعة نظرا للانتهاكات والانحرافات الإدارية المختلفة التي تواجهها المؤسسات يوميا مع التطور السريع في الإدارة وأساليبها، وفي هذا الإطار تبرز مدى أهمية ودور أخلاقيات الإدارة في حل المشاكل الإدارية وتسهيلها لتحقيق فعالية الأداء للوظيفة العامة.

كما تكمن أهمية البحث في أهمية القيام على تحسين برامج نوعية حياة العمل الذي يمثل أساس نجاح الكثير من المؤسسات إذا ما طبق بأسلوب صحيح من الإدارة والعاملين على حد سواء وذلك للسعي لإرضاء كافة الأطراف العاملين في المؤسسة.

#### أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى أخلاقيات العمل في المؤسسة محل دراسة.
- الكشف عن واقع حياة العمل في المؤسسة محل الدراسة.
- معرفة طبيعة العلاقة والأثر بين متغيري البحث (أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل) بالمؤسسة محل الدراسة.
- الخروج بجملة توصيات ومقترحات التي تصب في تعزيز أخلاقيات العمل وتحسين جودة حياة العمل في المؤسسات الجزائرية.

**منهج الدراسة:** اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات ومن ثم تحليلها لكشف العلاقات ما بين أبعادها، لغرض تفسير نتائجها. ومن ثم تقدم مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي من شأنها الإسهام في تحسين واقع الحال، ولأنه يتيح للباحث الوصف والتحليل الميداني للظاهرة المبحوثة.

وبالنسبة للجانب النظري فقد اعتمد الباحث على العديد من المصادر كالكتب والرسائل والبحوث الخاصة بمتغيرات البحث، أما بالنسبة للجانب العملي من البحث فتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية للحصول على البيانات والمعلومات.

#### الدراسات السابقة:

**-دراسات متعلقة بأخلاقيات العمل:** فيما يلي عرض لبعض الدراسات السابقة المتعلقة بأخلاقيات العمل:

**دراسة (شهاب أحمد، 2013):** كانت بعنوان: أخلاقيات العمل منظور إداري معاصر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، وهدفت هذه الدراسة للكشف عن التفاعل بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية وتحديد طبيعة ونوع العلاقة بين هذين المتغيرين لدى العاملين، وخرجت هذه الدراسة باستنتاجات شخصت حقيقة واقع المتغيرات في المؤسسة المبحوثة كانت أبرزها ايجابية في توافر متغيرات أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة، إلا أن المتغير المستقل الفرعي (أخلاقيات القيادة) كان أكثر تأثيرا في المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية).

**دراسة (زروقي، 2017):** كانت بعنوان أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام هدفت هذه الدراسة للكشف عن دور أخلاقيات الأعمال في الحد من الفساد الإداري في مديرية الضرائب لولاية تلمسان والتعرف على مستوى إدراك أعوان هذا الجهاز لمفهوم أخلاقيات ضمن إدارة الضرائب، وتوصلت الدراسة إلى أن أخلاقيات الأعمال تؤثر إيجابا على السلوك والرضا الوظيفيين لعمال مفتشيات الضرائب، وعلى العلاقات العامة لهذه الإدارات (إدارة الضرائب)، كما بينت النتائج أثر التكوين على السلوك الوظيفي لعمال مفتشيات الضرائب، غير أن إجابات أفراد العينة لم تعطي دلالة قطعية على الأثر الإيجابي لإدارة الموارد البشرية على تحقيق أهداف إدارة الضرائب.

**دراسة (سالم، 2018):** كانت بعنوان أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية، وهدفت هذه الدراسة للكشف عن مقومات وأبعاد أخلاقيات العمل التي تساعد على تشكيل وبناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية، في ظل العديد من التغيرات والعوامل التي تعيق تطبيق وترسيخ لتلك المبادئ الأخلاقية، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل وممارستها في نموذج الصدق، الالتزام القانوني، الرقابة الذاتية. ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية في مساهمة اخلاقيات العمل في تشكيل الهوية المنفردة للإداري، كما توصلت الدراسة إلى أن أبعاد أخلاقيات العمل تساهم في بناء الهوية التنظيمية للموظف في الإدارة الجزائرية.

**-دراسات متعلقة بجودة حياة العمل:** فيما يلي عرض بعض الدراسات السابقة المتعلقة بجودة حياة العمل:

**دراسة (الحسني، 2016):** وكانت بعنوان جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين، وقد توصلت الدراسة لوجود تأثير لجودة حياة العمل بأبعدها الأجور، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، السلوك القيادي والاشراف على العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة.

**دراسة (بن خالد، 2017):** كانت بعنوان جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي. هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى عوامل جودة الحياة في العمل وعوامل الثقافة التنظيمية لدى عمال القطاع الصحي والتأثير المعنوي بينها، وتوصلت إلى توفر عوامل جودة الحياة في العمل والثقافة التنظيمية في المؤسسات قيد الدراسة بدرجة متوسطة، ووجود تأثير دال احصائيا لبعض ابعاد جودة الحياة في العمل (خصائص منصب العمل، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، المشاركة في القرار) على الثقافة التنظيمية، أما أبعاد (بيئة العمل، وأسلوب الرئيس في الإشراف) فكانت درجة التنبؤ غير دالة إحصائيا.

**دراسة (البياري، 2018):** كانت بعنوان جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، هدفت هذه الدراسة للتعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة. وتمثلت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة في أن مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية جاء بدرجة متوسطة، في حين أن مستوى الالتزام التنظيمي جاء بدرجة مرتفعة، كما توصلت الدراسة أنه توجد علاقة إيجابية بين أبعاد جودة حياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي، كما تبين أن المتغيرات المؤثرة في الالتزام التنظيمي (ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي) وكان هذا التأثير ذو دلالة إحصائية.

لاحظ الباحث أن الدراسات السابقة تناولت كل من متغير أخلاقيات العمل، وجودة حياة العمل، كلاً على حدى، ولا توجد دراسة تجمع بين هذين المتغيرين، وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها تناولت العلاقة التأثيرية بين أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل في المؤسسة العمومية الجزائرية، وهذا ما لم تتناوله الدراسات السابقة بشكل واضح ومحدد.

## I- أخلاقيات العمل:

تزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بأخلاقيات الإدارة على نحو واضح وملفت للنظر، فاليوم تتردد مصطلحات كثيرة مثل قواعد وآداب المهنة، أخلاقيات الوظيفة، أخلاقيات الأعمال. وليس هناك أدنى شك في أن إمكانية كفاءة وفاعلية المؤسسات ستبقى مرهونة بسلوكيات وأخلاقيات العاملين فيها من أجل ضمان تحقيق التوازن بين المعايير الأخلاقية الرفيعة وبين المحافظة على الحقوق الخاصة للموظفين العاملين.

### I-1- مفهوم أخلاقيات العمل:

إن محاولة وضع تعريف أو مفهوم واضح ومحدد لأخلاقيات العمل يعد أمراً في غاية الصعوبة؛ لأنه يركز على مبادئ ومعايير تحكم سلوك الأفراد في بيئات مختلفة، وعليه يشير مفهوم أخلاقيات العمل إلى معرفة الخطأ والصواب في موقع العمل ومحاولة عمل ما هو صواب وجيد وتجنب ما هو خطأ وغير جيد (عبد المحسن، 2014، صفحة 119). وتتضمن الأخلاق فهم الاختلافات بين التفكير والأفعال الصائبة والخطئة، واستخدام القرارات الأساسية التي تمكن من اختيار الأفعال التي لا تؤذي الآخرين (Weiss, 2014).

وتعرف الأخلاقيات بأنها مجموعة مبادئ مدونة أو غير مدونة تأمر أو تنهى عن سلوكيات معينة تحت ظروف معينة وهي انعكاس للقيم التي يتخذها الفرد كمعايير تحكم سلوكياته (ياغي، 2012، صفحة 08).

كما تعرف أخلاقيات العمل بأنها هي تطبيق الأخلاقيات على مجتمع المؤسسة وتحديد المسؤولية في علاقات العمل مع تشخيص وتعريف القضايا الاجتماعية فضلاً عن نقد لأعمال المؤسسة (الشمائل و اللحام، 2014، صفحة 12). وأخلاقيات تشير إلى دراسة لمواقف العمل والأنشطة، وقرارات الأسئلة المطروحة والأخطاء (Mihailovic & al, 2015).

ويقصد بأخلاقيات العمل أنها تطبيق للقيم الجيدة التي تؤمن بها الموظف على سلوكياته في بيئة العمل، كما تعمل تلك الأخلاقيات على توفير أساس قانوني وأخلاقي للسلوك الفردي في مختلف المواقف والظروف التي قد يواجهها الموظف داخل العمل وخارجه، كما أنها تنعكس على القوانين والتعليمات، قواعد السلوك، والمعايير المهنية (العيدروس، 2014، صفحة 55).

ويرى البعض بأن الأخلاقيات هي مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهن التمسك بها والعمل بمقتضاها، ليكون ناجحاً في تعامله مع الناس، ناجحاً في مهنته مادام قادراً على اكتساب ثقة زبائنه والمتعاملين معه من زملاء ورؤساء ومرؤوسين (ياغي، 2012، صفحة 08).

وعليه يمكن تقديم تعريف مختصر لأخلاقيات العمل بأنها مجموعة من الضوابط التي تشكل من مصادر محددة وتصبح إطاراً مرجعياً من المعايير، تحكم منهج تفكير وتصرف وسلوك الأفراد في المؤسسة.

### I-2- أهمية أخلاقيات العمل:

للأخلاق أهمية بالغة في حياة المجتمعات البشرية أياً كانت هذه المجتمعات، فهي ليست عامل بناء حضاري فقط بل هي وقاية للحضارات من الانهيار والسقوط؛ فارتقاء الأمم لا يقوم إلا بارتقاء سلم الأخلاق الفاضلة، وانهارها تابع لانهيار هذا السلم.

فكما لا تستقيم الحياة بدون أخلاق ولا عمل، فإن هذا العمل لا يستقيم ولا يثمر الثمرة المرجوة منه بدون أخلاق تحكم مساره، ذلك أن العمل المهني يحتاج إلى رباط وثيق مع الأخلاق يكون له انعكاسه إيجابي على مسيرته؛ ليؤدي إلى قطاف محمود للثمرة المرجوة منه في كافة مجالاته التي يتعامل بها كافة الأطراف. إذا فإتباع الأخلاق في العمل المهني أمر واجب يحرص عليه كل فرد وكل منظمات الأعمال، فالمؤسسات الأعمال، فالمؤسسات لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل بناء على قناعتهم الشخصية، بل هي بحاجة لأن تلتزم بذلك كجزء من متطلبات العمل؛ فعدم الالتزام بأخلاقيات العمل سيؤثر سلباً على أداء منظمات الأعمال، وبذلك لا بد من الحرص على تطبيقها (العيدروس، 2014، الصفحات 59-60).

وأخلاقيات العمل تلعب دوراً كبيراً في النجاح التنظيمي لأنها تعكس ثقة الموظفين بمنظمتهم والتي تقود إلى تطوير الموظف، الشفافية، النزاهة، السمعة التنظيمية وأفضل أساليب العمل. أخلاقيات العمل هي أيضاً مهمة في تطوير السلوك الوظيفي في القطاع العام أو الخاص الذي لقي اهتماماً معتبراً (Jamal, 2018).

ويرجع اهتمام بأخلاقيات العمل كون شعور المؤسسات بأن مشروعاتها وبرامجها لن يكتب لها النجاح لوجود أسباب هيكلية واجتماعية، كانتشار الفساد الأخلاقي، أو الرشوة، أو غيرها من الأمور، مما أثر على تكلفة هذه المشروعات، وانخفاض جودتها ومواصفاتها، وتقليل الفوائد المتوقعة منها في المجتمع.

### I-3- فوائد أخلاقيات العمل:

إن التزام بأخلاقيات العمل يؤدي إلى عدد من المكاسب الحقيقية أهمهما (عبد المحسن، 2014، صفحة 121):

- الاهتمام بالأخلاق في العمل يساهم في تحسين المجتمع ككل؛
  - الالتزام بأخلاقيات العمل يساهم في شيوخ الرضا الاجتماعي؛
  - أخلاقيات العمل تدعم المناخ المواتي لرفع الإنتاجية؛
  - إدارة أخلاقيات العمل بكفاءة تشعر الموظف بالثقة في نفسه وفي عمله، وهذا يساهم في تقليل الصراع والتوتر في العمل؛
  - الالتزام بأخلاقيات العمل يقلل الفرص أمام الأعمال المخالفة، وبالتالي يزيد الربحية؛
  - الالتزام بأخلاقيات العمل يدعم عددا من البرامج الأخرى في العمل مثل: إدارة الجودة الشاملة، ستة سيجم؛
  - الالتزام بأخلاقيات العمل يدعم ثقة العملاء في الخدمة ويؤكد المصداقية في المؤسسة.
- وعليه نرى الضروري السعي لتجسيد أخلاقيات العمل داخل المؤسسة، لما لها من آثار إيجابية عديدة بالنسبة إلى المؤسسة والفرد، حيث أن الالتزام بأخلاقيات العمل يؤدي إلى نتائج إيجابية كرفع الروح المعنوية للأفراد العاملين ورفع مستوى الإبداع والانتظام في العمل، وانخفاض الصراع التنظيمي وضغوط العمل.

### I-4- أساسيات أخلاقيات العمل:

وتمثل أساسيات أخلاقيات العمل فيما يلي (سكارنة، 2016، الصفحات 73-74):

- عدم وجود تضارب في المصالح مثل أن تعمل في مؤسسة وتعمل مستشارا لمورديها أو تتقاضى هدايا أو أجرا من منافسيها أو تمتلك حصة في شركة تعمل كمنافس أو عميل أو مورد للشركة التي تعمل بها.
- عدم الغش والخداع والكذب بأي نوع ومع أي جهة. فلا يجوز للبائع أن يخدع المشتري ولا للشركة أن تخدع مورديها ولا للمتقدم لوظيفة أن يخدع شركة التوظيف ولا للمرؤوس أن يكذب على رئيس والعكس.
- الحفاظ على البيئة بمعنى عدم تلويث البيئة بمخلفات الإنتاج ويشمل عدم تلويث الهواء والبحار والأنهار والأرض.
- عدم تشغيل الأطفال باعتباره استغلالا وتعويقا لم عن التعليم الإلزامي.
- عدم حصول الموظفين على هدايا سوى ما تسمح به اللوائح.
- عدم تقاضي رشوة هذا أمر واضح.
- عدم التفرقة في التوظيف والترقية والتدريب وأي معاملة في العمل بناء على لون أو نوع أو ديانة أو أصل العامل أو المتقدم للعمل.
- الصدق والدقة في التقارير وأهمها تقارير الشركات السنوية وما تحتويه من قوائم مالية.

### I-5- مصادر أخلاقيات العمل:

وتمثل مصادر أخلاقيات العمل في العمليات التربوية والاجتماعية والمعتقدات الدينية التي تسند على القيم المتبادلة والمشاركة بين الأفراد. والقوانين والتشريعات التي تتمثل بالمعايير القانونية الموثقة إذ تحدد سلوكيات الأفراد والمؤسسات والقيم الأخلاقيات بتطبيق هذه القوانين والتشريعات. بالإضافة إلى الاعتقادات الشخصية للفرد التي من خلالها تحدد المعايير المرتبطة

بسلوك الفرد وحرية في التصرف المناسب وفقا لذلك (عبد المحسن، 2014، صفحة 120). ويمكن التفصيل أكثر في مصادر أخلاقيات العمل فيما يلي (صوفي و فوراري، 2012، صفحة 30):

- **المصدر الديني:** تعتبر الأديان السماوية من أهم مصادر الأخلاق للإنسان حيث يستقي منها جميع تصرفاته وسلوكه ومنهجها في الحياة.
- **الذات:** إن الإنسان لا يسعى إلى تحقيق غاية إلا إذ كان لها صدى في نفسه، وعليه فإن العمل لا بد أن يكون جيد أمام الذات الإنسانية وعليه فان هذه الذاتية ستعمل على إحضار القواعد الأخلاقية نفسها إلى نظرة الفرد وتقديره الخاص وهذا أمر مخوف بالمخاطر لأنه لا يعطي القواعد الأخلاقية الثبات والاستقرار والاستمرارية اللازمة له.
- **الأسرة:** ينقل الفرد سلوكه الذي ورثه من أسرته إلى المؤسسة وهذا السلوك يعبر واقع بيئته المعيشية وظروف حياته المادية.
- **المؤسسات التعليمية:** تستطيع هذه المؤسسات أن تلعب دورا مهما في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم وتدريبهم ببعض المسائل في الأخلاق والعلاقات العامة حتى تنجح في تنمية سلوك الطالب الإيجابي تجاه المسؤولية والإخلاص.
- **المجتمع:** إن المجتمع الذي تسوده قيم سياسية أو اجتماعية أو عقائدية متناغمة لا بد وأن ينتقل أفرادها إلى التنظيم وتنعكس على ممارساتهم لوظائفهم، وإذا كانت هذه القيم ايجابية فأنها تحرص على وضع حد للمخالفات وتعاقب المعتدي ولا تراعي فردا على آخر لجهله أو مكانته في المجتمع.
- **القيادة القدوة:** إن القيادة الإدارية الناجحة هي التي تستطيع أن تثبت في الهياكل الجالحة روح الحياة عن طريق إشعار كل موظف في الإدارة بأنه عنصر في جماعة تعمل متساندة ومجتعة لتحقيق هدف معين في التنظيم والقيادة هي التي تأخذ الأمور بقوة ليس فيها شدة ولين ليس فيه ضعف وتستطيع أن تغرس فضائل الأخلاق في نفوس المرؤوسين وتوجد الروح الجماعية التي تتعاون فيما بينها وتحترم الآخرين وتكون خادمة للمصالح العامة لا سيادة لها لأنها اكتسبت هذه الأخلاق من رؤسائها وستسقيها لمرؤوسياتها.
- ويتضح مما سبق أن البيئة الإدارية النموذجية التي تحدد أساليب العمل، وإجراءاته ومستوياته، توفر قيادة إدارية كفؤة على جميع المستويات، لا بد وأن تؤمن بالديمقراطية، والعدالة، والمساواة والحوار المباشر، كما تضمن الحقوق لأصحابها وتشجع الالتزام بالواجبات وادائها بدقة وسرعة وأمانة.

## II- جودة حياة العمل:

ظهرت تسمية جودة حياة العمل في أواخر ستينات القرن الماضي، وكان مرتبطا مع كثير من أفكار منظري مدرسة العلاقات الإنسانية بقيادة "إلتون مايو" والتي كانت تركز على الجانب النفسي والاجتماعي والمعنوي للعاملين، باعتبار هذه الجوانب عوامل رئيسة لتحقيق جودة عمل أفضل للعاملين (الرواشده، 2014، صفحة 66). وكان التركيز الأساسي على هذا المفهوم ينصب على صحة العامل والتعرف إلى طرق التي تجود من أداء الفرد أثناء العمل.

### II-1- مفهوم جودة حياة العمل:

على الرغم من تعدد البحوث التي أجريت عن جودة حياة العمل، إلا أنه لا يوجد إطار نظري تعريفي لجودة حياة العمل، وقد تم تعريفها بأنها مستوى البيئة الوظيفية المادية والمعنوية في المدرسة القادرة على إشباع حاجات العاملين الوظيفية والوجدانية، وتمكنهم من إنجاز المهمات الموكلة إليهم بنجاح (الخلايلة و الكيلاني، 2017، صفحة 28).

وتعرف جودة حياة العمل بأنها شعور الفرد بالرضا والسعادة وقدرته على إشباع حاجاته، من خلال ثراء البيئة ورفي الخدمات التي تقدم له في مجالات الصحة والاجتماعية والتعليمية مع حسن إدارته للوقت والإستفادة منه (الرواشده، 2014، صفحة 67).

وعرفت أيضا جودة الحياة العمل ما هي إلا السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المؤسسة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية، والشخصية للعاملين فيها، والذي ينعكس بدوره على أداء المؤسسة والأفراد إيجابيا وبذلك تحقق المؤسسة أهدافها وتطلعاتها، وفي نفس الوقت تلي وتشبع رغبات عاملها مما يضمن استمرارية نجاح المؤسسة (الشنظي، 2016، صفحة 18).

ويقصد بجودة حياة العمل من خلال أثارها المترتبة، زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرون كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال، هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة العائد وتحسن الرضا الوظيفي (الأعمى و الشركسي، 2017، صفحة 192).

وتمثل جودة حياة العمل الجهود الرامية إلى خلق بيئة عمل أخلاقية في المؤسسات والتي تتمثل بديمقراطية الإدارة، من خلال السماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات وتعزيز التعاون وتحقيق العدالة بنظام الأجور والمرتبات، فضلا على سلامة بيئة العمل وبما يحقق ردود فعل إيجابية، تتمثل بسعيهم لبذل جهود إضافية من أجل تحقيق أهداف المؤسسة (الرواشده، 2014، صفحة 67).

وعليه يمكن تعريف جودة حياة العمل بأنها إدراك وتصورات الموظف حول حياته وظروفه، التي تستند إلى خبراته المختلفة، والنتائج التي حققها في حياته بالعمل على المستويين المهني والشخصي في المؤسسة.

## II-2- أهمية جودة حياة العمل:

إن نوعية حياة العمل تكنسب أهميتها كونها إستراتيجية متكاملة يمكن أن تقود المؤسسة إلى النتائج الآتية (حيد، 2017، صفحة 13):

- تقليل صراعات العمل بين العاملين والإدارة وذلك بخلق بيئة عمل أكثر إنتاجية، وحل جميع المظالم وتهيئة مناخ جيد للعمل يساعد في حل المشكلات.
  - تحسين العلاقات الإنسانية في المؤسسة ودعمها.
  - استثمار أفضل وأمثل للموارد البشرية في المؤسسة.
  - التفوق الواضح للموظفين في الجوانب الإدارية حال تعرض المؤسسة لمشاكل، قد تعرقل نشاطها، وتعطل برامجها.
  - الاحتفاظ بنوعيات من الموارد البشرية ذات كفاءة ومهارة ومعرفة
  - فرصة للنمو والتطور حيث إن استقرار الموارد البشرية يمكن أن يسهم في تحقيق ذلك.
- وعليه يمكن القول أن أهمية جودة حياة العمل تكمن في أنها تمثل الأساس لنجاح الكثير من المؤسسات، إذا ما طبقت بأسلوب صحيح من الإدارة والعاملين جميعهم، وذلك للسعي لإرضاء كافة الأطراف العاملة في المؤسسة.

## II-3- أهداف جودة حياة العمل:

الأهداف التي تسعى لتحقيقها إدارة الموارد البشرية من خلال برامج تطوير جودة حياة العمل هي (الشنظي، 2016، صفحة 30):

- إيجاد بيئة عمل تتسجم وأهمية الموارد البشرية ودورها التفوق النوعي على المنافسين؛
- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين؛

- زيادة ثقة العاملين؛
- رفع أداء المؤسسة؛
- والمساعدة على زيادة انتماء العاملين وولائهم؛
- وتحقيق التكامل والتفاعل بين الأهداف المؤسسة وأهدافهم؛
- وتقليص عدد الحوادث وحجمها ونوعها إلى أدنى مستوى ممكن؛
- المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع.
- زيادة الفاعلية التنظيمية.

بالإضافة إلى ما سبق يمكن أن تحقق جودة حياة العمل أهداف متمثلة في تحقيق العدالة والثقة التنظيمية وتحسين الأداء الوظيفي والمواطنة التنظيمية، الأمر الذي يشعر الموظف بالاحترام والأمان والاستقرار والرضا الوظيفي، مما يدفع الموظف إلى الالتزام التنظيمي في المؤسسة التي يعمل بها.

#### II-4- أبعاد جودة حياة العمل:

لقد تم اختيار الأبعاد على وفق إجراء مسح لبعض آراء الباحثين والمتفق عليها من قبل الأغلبية والتي تلائم البحث وهي كالأتي (الجادر و العاملي، 2016، صفحة 266):

- **كفاية الراتب وعدالته:** ويقصد به مدى اهتمام المؤسسات بنظام الأجور والرواتب وعدالتها، حيث تعمل المؤسسات على وضع أنظمة ومقاييس تضمن من خلالها التوزيع العادل للراتب بحيث يتناسب مع المركز الوظيفي الذي يشغله الموظف.
- **صحية ظروف العمل:** يشير هذا البعد إلى ضرورة اهتمام المؤسسات في توفير بيئة عمل وأجواء صحية للعاملين فيها وذلك من خلال الاهتمام بالسلامة المهنية والصحية للعاملين من إصابتهم بالأمراض أو الحوادث المهنية وتوفير مناخ تنظيمي ملائم لحو العمل.
- **الموازنة بين العمل والحياة:** المدى الذي تتجنب فيه المؤسسة التداخل في ميزان الفرص بين العمل وفقرات حياة الموظف الأخرى الحياة العائلية.
- **فرص استغلال القابليات وتطويرها:** ويشير هذا البعد إلى تشجيع العاملين نحو تطوير مقدراتهم ومهاراتهم المعرفية فضلا عن أن هذا البعد يتمثل بالحد الذي يضم فيه العمل نشاطات التخطيط والتنفيذ، والتي تسمح باستقلالية وسيطرة ذاتية من الإدارة والعاملين في المؤسسة.
- **التكامل الاجتماعي:** وهو ترابط أجزاء المنظومة وخلق روح التعاون فيما بينهم بحيث يصبح بإمكانهم حل مشكلات العمل بالتعاون مع الإدارة مما يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها.
- وبناء على ما سبق نتوصل إلى أن جودة حياة العمل تشمل على أبعاد المادية والاجتماعية والنفسية للموظف نتيجة المقارنة التي يجريها الموظف مع رغباته وأماله المتوقعة من خلال اهتمام الإدارة بالموظفين لتحسين بيئة العمل وتحقيق الرضا الوظيفي.

#### II-5- معوقات تطبيق جودة حياة العمل في المؤسسات:

- التي تقف حائلا أمام تطبيق جودة حياة العمل في المؤسسات كثيرة ومتنوعة، خاصة بأن الإدارة، والموظفين، والنقابات المهنية، والعمالية لهم وجهات نظر مختلفة حول جدوى هذا التطبيق، وأهم هذه المعوقات هي (حيد، 2017، الصفحات 20-21):
- تخوف الإدارة العليا بمستوياتها المختلفة من مشاركة مستويات تنظيمية دنيا في صناعة القرارات ومعارضتهم لهذا الأمر.

- تقدير الإدارة العليا المستويات الإدارية بأن برامج المشاركة للعاملين ضمن برامج ومعايير جودة حياة العمل قد لا تعمل على تحقيق الأهداف الاستراتيجية، والمستدامة للمؤسسة، بل تهتم وتعمل على تحقيق الأهداف ذات المدى القصير جدا، ونتيجة لذلك فإن المستويات الدنيا تصاب بالإحباط مما يؤدي لآثار سلبية على المؤسسة.
- فشل بعض الإدارات بقياس أثر تطبيق جودة حياة العمل على نفسيات ورضا العاملين عن العمل، وإهمالها للمقترحات التي يتقدم بها الموظفون، وعدم أخذها لهذه المقترحات على محمل الجد لتقوم بدرستها بجدية.
- اعتقاد بعض الإدارات بأنه لا حاجة لإجراء المزيد من التحسين في هذه المؤسسات من خلال تطبيق المزيد من عناصر جودة حياة العمل فيها.
- عدم الإدراك الصحيح من جانب الموظفين لأهداف وأهمية برامج جودة حياة العمل والقيمة المتبادلة التي يمكن أن تحققها هذه البرامج لكل من الإدارة والموظفين.
- عدم قيام المؤسسات بتقدير الاحتياجات التدريبية للمستويات الإدارية المختلفة لديها، وما يحتاجونه من تعليم وتدريب؛ ليكونوا قادرين على التفاعل مع هذه البرامج بما يحقق الأهداف للمؤسسات والعاملين على حد سواء.
- نظرة بعض الإدارات للتكاليف المالية العالية التي يحتاجها تطبيق برامج جودة حياة العمل في المؤسسات، والتي لا يمكن للمؤسسة من تحملها، خاصة بأنهم يرون بأنه لا يوجد ضمانات بتطبيق هذه البرامج والمردودات جراء هذه التطبيق. وتجدر الإشارة إلى أن أكبر عائق في تطبيق جودة حياة العمل في المؤسسات، هو عدم إدراك الإدارة العليا لهذه المؤسسات لأهمية برامج جودة حياة العمل في تنمية وتطوير العنصر البشري.

### III- تحليل العلاقة والأثر بين أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل في مؤسسة الكهرباء والغاز "سونلغاز" فرع ولاية البليدة:

من خلال هذا المحور سيتم عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال إجابة أفراد عينة الدراسة عن الأسئلة، وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها للتعرف على مدى تأثير أخلاقيات العمل على تحسين جودة حياة العمل في مؤسسة الكهرباء والغاز فرع ولاية البليدة "سونلغاز"، وذلك من خلال استخدام أدوات جمع البيانات المعتمدة في الدراسة لتحليل ومناقشة أسئلة وفرضيات البحث.

**III-1- مجتمع البحث وعينته:** تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في مؤسسة الكهرباء والغاز فرع ولاية البليدة "سونلغاز"، وقمنا بتقدير حجم العينة بـ 60 عامل، وهي نسبة مقبولة عموماً، غير أنه وبعد إتمام عملية التوزيع صادفنا بعض العوائق التي منها عدم تجاوب بعض أفراد العينة مما أدى إلى عدم استرجاع كل الاستمارات الموزعة، حيث استرجعنا 45 استبانة صالحة للدراسة.

**III-2- صدق وثبات أداة الدراسة:** من أجل اختبار فرضيات الدراسة والوصول إلى النتائج من البيانات التي تم تجميعها، تم الاعتماد على برنامج Excel 2013 في الرسومات البيانية، والاستعانة ببرنامج SPSS الإصدار 24 في عملية التفرغ والتحليل الإحصائي واختبار الفرضيات باستخدام أساليب الإحصاء التالية:

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) من أجل تقدير مدى ثبات أداة الدراسة.
- التوزيع التكراري والنسب المئوية لوصف خصائص واستجابات أفراد عينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاهات أفراد عينة الدراسة.

وتم اختيار مقياس ليكرت Likert الخماسي من أجل قياس اتجاهات عينة الدراسة، وذلك لسهولة إعدادة وتفسيره، حيث صممت عبارات الاستمارة بخمس خيارات متاحة أمام كل عبارة، ويشير أفراد العينة على آرائهم حسب درجة الموافقة على كل عبارة.

**الجدول رقم (01): مقياس ليكرت الخماسي.**

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	(1.8 - 1)	(2.6 - 1.81)	(3.4 - 2.61)	(4.20 - 3.41)	(5 - 4.21)

المصدر: محمد خير سليم أبو زيد، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية IBM SPSS، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2015، ص 28.  
**III-2-1-ثبات أداة الدراسة:** لإجراء اختبار الثبات لأسئلة الاستبيان نستعمل معامل الثبات ألفا كرونباخ "Alphacronbach" ومعامل الثبات يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، فكلما اقتربت قيمته من الواحد كان الثبات مرتفعا وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضا.

**الجدول رقم (02): معامل الثبات ألفا كرونباخ.**

المحور	عدد الأسئلة	معامل ألفا كرونباخ
أخلاقيات العمل	11	0.674
جودة حياة العمل	11	0.609
الدرجة الكلية	22	0.827

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS 24.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ لمحور أخلاقيات العمل 0.674، في حين أن معامل ألفا كرونباخ لمحور جودة حياة العمل 0.609، وبلغ ألفا كرونباخ الدرجة الكلية للاستبيان تساوي 0.827 أي أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

**III-2-2- صدق التكوين (البنائي):**

يعتبر أحد مقاييس صدق الأداة والذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الاستبانة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، ويتم ذلك أيضا بحساب معاملات ارتباط درجة كل بعد من أبعاد المتغير والدرجة الكلية لهذا المتغير وقد كانت النتائج كالتالي:

**الجدول رقم (03): معاملات الارتباط بين كل درجة محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان.**

المحاور	معامل الارتباط	Sig	مستوى الدلالة
أخلاقيات العمل	0.993	0.000	0,05
جودة حياة العمل	0.992	0.000	0,05

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS 24.

يبين الجدول رقم (07) أن جميع معاملات الارتباط في جميع محاور الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية  $\alpha=0,05$  ويتضح من الجدول أن جميع المحاور ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للاستبيان، وبذلك تعتبر جميع محاور الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

III-3- الإحصائيات الوصفية لمتغيرات الدراسة:

سيتم حساب كل من المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية لجميع أبعاد الدراسة والفقرات المكونة لكل بعد، مع الأخذ بعين الاعتبار أن يدرج المقياس المستخدم في الدراسة.

III-3-1- التحليل الوصفي لعبارات محور أخلاقيات العمل:

الجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بآراء أفراد العينة حول محور أخلاقيات العمل.  
الجدول رقم (04): التحليل الإحصائي الوصفي لمحور أخلاقيات العمل.

المؤشرات الإحصائية			الاستجابات					التكرار والنسبة	الفقرات
درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
موافق	0.495	4.07	7	34	4	-	-	التكرارات	ألتزم بالأنظمة المعمول بها في المؤسسة الذي أعمل بها
			15.6	75.6	8.9	-	-	النسبة المئوية	
موافق	0.596	4.09	8	35	-	2	-	التكرارات	إحساسي بالمسؤولية يجعلني قادر على إتخاذ القرارات الصائبة في العمل.
			17.8	77.8	-	4.4	-	النسبة المئوية	
موافق	0.959	4.11	15	26	-	2	2	التكرارات	أحرص على إنجاز الأعمال المطلوبة مني بأعلى كفاءة ممكنة
			33.3	57.8	-	4.4	4.4	النسبة المئوية	
موافق	0.625	4.13	10	33	-	2	-	التكرارات	أحرص على الالتزام بأوقات العمل.
			22.2	73.3	-	4.4	-	النسبة المئوية	
موافق	0.318	4.11	5	40	-	-	-	التكرارات	أحرص على إنجاز العمل دون تأخير
			11.1	88.9	-	-	-	النسبة المئوية	
موافق بشدة	0.420	4.22	10	35	-	-	-	التكرارات	أقدم المشورة لزملائي لحل مشاكل العمل.
			22.2	77.8	-	-	-	النسبة المئوية	
موافق بشدة	0.640	4.33	19	22	4	-	-	التكرارات	أبادر بتقديم الاعتذار في حال صدر مني خطأ بحق الزملاء أو الإدارة.
			42.2	48.9	8.9	-	-	النسبة المئوية	
موافق بشدة	0.599	4.22	14	27	4	-	-	التكرارات	لا أستغل علاقتي في العمل لتحقيق مآرب شخصية لدي.
			31.1	60	8.9	-	-	النسبة المئوية	
موافق بشدة	0.657	4.42	23	18	4	-	-	التكرارات	أحافظ على أسرار العمل في المؤسسة.
			51.1	40	8.9	-	-	النسبة المئوية	
موافق بشدة	0.725	4.56	28	16	-	-	1	التكرارات	أمتنع عن قبول الهدايا أو الأموال من الآخرين لتحقيق أهداف خاصة.
			62.2	35.6	-	-	2.2	النسبة المئوية	
موافق	0.714	4.11	12	28	3	2	-	التكرارات	أستطيع أن أعبر عن وجهة نظري فيما يخص مصلحة العمل حتى لو اختلفت مع توجهات مسؤولي بالعمل.
			26.7	62.2	6.7	4.4	-	النسبة المئوية	
موافق بشدة	0.307	4.216	الاتجاه العام						

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS 24.

من خلال ما تبين في الجدول أعلاه نلاحظ أن النسب العالية في جميع العبارات متمركزة في الإجابة موافق حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.216) وهو يعبر عن الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الحماسي بالإضافة إلى الانحراف المعياري الذي قدر ب(0.307) وهو يدل على وجود توزيع نسبي في الإجابات وعموماً فإن المؤشرات السابقة تدل على إجماع أفراد العينة على الموافقة على عبارات محور أخلاقيات العمل.

### III-3-2- التحليل الوصفي لعبارات محور جودة حياة العمل:

الجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بآراء أفراد العينة حول محور جودة حياة العمل.

الجدول رقم (05): التحليل الإحصائي الوصفي لمحور جودة حياة العمل.

المؤشرات الإحصائية			الاستجابات					التكرار والنسبة	الفقرات
درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
موافق بشدة	0.640	4.33	19	22	4	-	-	التكرارات	الراتب الذي أتقضاه مناسب بالنسبة لي.
			42.2	48.9	8.9	-	-	النسبة المئوية	
موافق بشدة	0.609	4.24	15	26	4	-	-	التكرارات	ساعات العمل مناسبة.
			33.3	57.8	8.9	-	-	النسبة المئوية	
موافق بشدة	0.626	4.49	25	17	3	-	-	التكرارات	حقوقني الوظيفية محفوظة ومصانة.
			55.6	37.8	6.7	-	-	النسبة المئوية	
موافق بشدة	0.725	4.56	28	16	-	-	1	التكرارات	أعتقد أن الرواتب تُحدد وفق أسس ومعايير واضحة للجميع في المؤسسة.
			62.2	35.6	-	-	2.2	النسبة المئوية	
موافق بشدة	0.714	4.11	12	28	3	2	-	التكرارات	تلتزم المؤسسة بالعدالة في التعامل مع العاملين.
			26.7	62.2	6.7	4.4	-	النسبة المئوية	
موافق بشدة	0.495	4.07	7	34	4	-	-	التكرارات	توفر المؤسسة للعاملين فرص ترقية عادلة ونزيهة.
			15.6	75.6	8.9	-	-	النسبة المئوية	
موافق بشدة	0.570	4.24	13	31	-	1	-	التكرارات	تشجع المؤسسة العاملين نحو تطوير مقدراتهم ومهاراتهم المعرفية.
			28.9	68.9	-	2.2	-	النسبة المئوية	
موافق بشدة	0.959	4.11	15	26	-	2	2	التكرارات	تتبع المؤسسة سياسات تمكن العاملين من المشاركة في اتخاذ القرارات.
			33.3	57.8	-	4.4	4.4	النسبة المئوية	
موافق بشدة	0.625	4.13	10	33	-	2	-	التكرارات	تشجع المؤسسة روح التعاون بين العاملين.
			22.2	73.3	-	4.4	-	النسبة المئوية	
موافق بشدة	0.318	4.11	5	40	-	-	-	التكرارات	تسود علاقة التقدير والاحترام بين الرؤساء والمرؤوسين في المؤسسة.
			11.1	88.9	-	-	-	النسبة المئوية	
موافق بشدة	0.495	4.40	18	27	-	-	-	التكرارات	تتحم المؤسسة ببرامج الصحة والسلامة المهنية لحماية العاملين.
			40	60	-	-	-	النسبة المئوية	
موافق بشدة	0.286	4.254	الاتجاه العام						

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS 24.

من خلال ما تبين في الجدول أعلاه نلاحظ أن النسب العالية في جميع العبارات متمركزة في الإجابة محايد حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.254) وهو يعبر عن الفئة الثالثة من مقياس ليكارت الحماسي بالإضافة إلى الانحراف المعياري الذي قدر ب(0.286) وهو يدل على وجود توزيع نسبي في الإجابات وعموما فإن المؤشرات السابقة تدل على إجماع أفراد العينة على موافقة فيما يخص جودة حياة العمل.

### III-4-4-اختبار الفرضيات:

#### III-4-1-اختبار الفرضية الأولى.

- الفرضية الأولى: يوجد مستوى عالي لأخلاقيات العمل في المؤسسة.

الجدول رقم (06): المتوسط الحسابي لمحور أخلاقيات العمل.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
أخلاقيات الإدارة	4.216	0.307	عالي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS 24.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط الحسابي بلغ 4.216 وهذا يدل على وجود مستوى مرتفع لأخلاقيات العمل في مؤسسة الكهرباء والغاز فرع ولاية البليدة "سونلغاز"، وبناء على هذه النتائج تقبل الفرضية الأولى، ويرجح وجود مستوى عالي لأخلاقيات العمل، إلى أن المؤسسة محل الدراسة لديها نمط قيادي يمتلك الرؤية الواضحة والمتعاطف مع موظفيه وينسق معهم ونزيه في معاملته معهم، وهو النمط الذي تنمو في ظل وجوده أخلاقيات العمل، ثم هو نفسه النمط القيادي الذي يعمل على إدامة أخلاقيات العمل من خلال العمل بأساليب من شأنها أن تضمن الثبات والتناغم والموثوقية والاحترام والعدالة والثقة.

#### III-4-2-اختبار الفرضية الثانية.

-الفرضية الثانية: يدرك العاملون مستوى منخفض من جودة حياة العمل في المؤسسة.

ولاختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي لمحور جودة حياة العمل كما هو موضح في الجدور التالي:

الجدول رقم (07): المتوسط الحسابي لمحور جودة حياة العمل.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
جودة حياة العمل	4.254	0.286	عالي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS 24.

يوضح الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي بلغ 4.254 وهذا يدل على العاملون في مؤسسة الكهرباء والغاز فرع ولاية البليدة "سونلغاز" يدركون مستوى عالي من جودة حياة العمل. وبناء على ذلك ترفض الفرضية الثانية. ويرجع حصول متغير جودة حياة العمل على درجة موافقة مرتفعة، إلى أن المؤسسة محل الدراسة لديها وسياسات الموارد البشرية الجيدة للمؤسسة، لكما من شأن الهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية، أن تبنى بيئة تتمتع بدرجة عالية من جودة حياة العمل وتساعد على تحقيق رضا العاملين وتحسين أدائهم.

III-4-3-اختبار الفرضية الثالثة.

- الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل.

ولاختبار هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): معامل الارتباط بيرسون بين أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل.

المتغيرين	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
أخلاقيات العمل جودة حياة العمل	0.969**	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS 24.

يتضح من خلال الجدول رقم (10) أن معامل الارتباط بيرسون في دراسة العلاقة بين أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل بلغ 0.969\*\* بمستوى دلالة 0.000 مقارنة مع مستوى الدلالة الفرضي 0.05 والذي يعني أنه دال إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة بين أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل، وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على وجود علاقة بين أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل.

III-4-4-اختبار الفرضية الرابعة.

- الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل مع العلم أن الهدف الأساسي من تحليل الانحدار هو تقدير الصورة الرياضية للعلاقة بين متغير مستقل ومتغير تابع، ويستخدم لدراسة مدى تأثير متغير مستقل واحد أو أكثر على متغير تابع محدد، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): مخرجات استخدام الانحدار الخطي البسيط بين أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل.

المتغيرات	R	R <sup>2</sup>	F	SIN
أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل	0.969	0.940	670.203	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS 24.

من الجدول يتضح أن قيمة معامل الارتباط كانت 0.969 كما بلغ معامل التحديد 0.940، مما يعني أن 94% من التغير في جودة حياة العمل يعود إلى التغير في أخلاقيات العمل، وأن 6% من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل نموذج الانحدار وهو مؤشر جيد يدل على قوة نموذج الانحدار، وبما أن مستوى الدلالة يساوي الصفر وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة الفرضي فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأن أخلاقيات العمل تؤثر في جودة حياة العمل.

خاتمة.

تعتبر أخلاقيات العمل التزام يجب أن يحرص عليه كل شخص ولكن إدارة المؤسسة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل بناءً على قناعاتهم الشخصية بل هي بحاجة لأن تُلزمهم بذلك كجزء من مُتطلبات العمل. فكما أوضحت الدراسات السابقة فإن عدم الالتزام بأخلاقيات العمل يؤثر على أداء المؤسسة وبالتالي فلا بد لها من الحرص على تطبيقها، لذلك فإنه من الضروري تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في عُرف المؤسسة لكي يلتزم به الجميع. في غياب ذلك فإن كل موظف يكون له مقياسه الشخصية والتي تختلف من شخص لآخر، كذلك فإنه لا بد من التعامل بحزم مع كل إخلال بهذه الأخلاقيات. لا بد أن يتم التعامل مع الكذب في التقارير وفي البيانات وفي التعامل بكل حزم.

ومن هنا فإن المؤسسات مطالبة بالاهتمام بمواردها البشرية، وتهيته ظروف العمل المادية، وتدريبهم، والتي تهتم بتمكينهم، حياة العمل فيها لكي يقوموا بأعمالهم وواجباتهم الملائمة لهم، والقيام بكل ما من شأنه تحقيق الرضا بما ينعكس فاعلية إيجابا على نجاح المؤسسة.

#### نتائج الدراسة:

من خلال استعراض الجانب النظري، وتحليل النتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات استخلص الباحث الاستنتاجات الآتية:

- أظهر الجانب النظري من الدراسة الأهمية البالغة لأخلاقيات العمل كأحد العوامل الرئيسية لتحسين جودة حياة العمل.
- أظهرت نتائج تشخيص بعد أخلاقيات العمل على وجود مستوى عالي من أخلاقيات العمل لدى العاملين داخل مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز "سونغاز"، كما يتبين من التحليل الإحصائي وجود جودة حياة العمل بدرجة عالية في المؤسسة محل الدراسة.
- بينت نتائج اختبار الفرضيات وجود ارتباط معنوي موجب بين أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل في المؤسسة محل الدراسة، وهذا يعني بأن جودة حياة العمل تتحسن بوجود أخلاقيات العمل.
- وكما بينت الدراسة وجود تأثير معنوي لأخلاقيات العمل على جودة حياة العمل في المؤسسة محل الدراسة، وهذا يعني أن أخلاقيات العمل تلعب دور مهم في تحسين بيئة العمل والرفع من جودتها.

#### التوصيات والاقتراحات:

وعلى ضوء هذه الدراسة نقدم جملة من التوصيات والاقتراحات تشجع في بناء ثقافة أخلاقيات العمل وتدعم دورها في تحسين جودة حياة العمل بالمؤسسة الجزائرية كما يلي:

- ضرورة الاستمرار في التحسين مستوى جودة الحياة الوظيفية للعاملين.
- إتاحة الفرصة للعاملين في المشاركة أكثر في عملية إخاذ القرارات وحل المشكلات.
- تنمية الرقابة الذاتية، وتخصيص مكتب خاص للاهتمام بأخلاق المهنة، يقوم عليه مجموعة من الموظفين.
- الاهتمام أكثر بتعزيز علاقات العمل من خلال القيام بإنشاء نوادي اجتماعية والقيام برحلات جماعية للعاملين.
- توثيق مدونة سلوك أخلاقية مكتوبة يلتزم بها كافة العاملين في المؤسسة.

- تدريب الموظفين وبشكل دوري على المهام والمسؤوليات التي تقع على شاغل الوظيفة العامة.
- توعية العاملين بأبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية وأثرهما على تحسين الأداء الوظيفي والتنظيمي.
- إلزام المؤسسات على اختلاف أنواعها بوضع أسس ومعايير أخلاقية للوظيفة العامة.
- توفير أجواء اجتماعية ملائمة تشجع العاملين على تطوير أدائهم وتحسينه، لزيادة التفاعل بين العاملين من خلال الأنشطة الاجتماعية الهادفة، بالإضافة إلى الاهتمام ببطقة المدراء وتوعيتهم إلى أهمية أخلاقيات والعلاقة الجيدة بينهم وبين العاملين وانعكاساتها على الأداء التنظيمي الكلي.
- ضرورة وضع برامج فعالة للحد من الفساد الإداري لأن ذلك من شأنه أن يحفز الموظفين على الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة.

#### قائمة المرجع:

1. Jamal, A. M. (2018). *The Role of Business Ethics in Improving the Quality of Job Performance*. *Journal of Entrepreneurship & Organization Management, Issue 01, Volume 7, p. 01*.
2. Mihailovic, B., & al. (2015, January). *Role of Business Ethics In Management of Human Resources*. *Ekonomika, Issue 01, Volume 61, p. 87*.
3. Weiss, J. (2014). *Business Ethics A Stakeholders and Issues Management Approach*. *Berrett-Koehler Publishers, p 14*.
4. أغادي سالم العيدروس. (2014). أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي (نظرة إسلامية). القاهرة: مركز الخبرات المهني الإدارة للنشر والتوزيع.
5. إيمان صوفي، و مريم قوراري. (يومي 06-07 ماي، 2012). أخلاقيات العمل للحد كأداة من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية. الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري.
6. بلال خلف سكارنة. (2016). أخلاقيات العمال. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
7. توفيق محمد عبد المحسن. (2014). أخلاقيات الأعمال. عمان، الأردن: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع.
8. سهير عادل الجادر، و علا باسم العاملي. (2016). دور نوعية حياة العمل في الإغتراب التنظيمي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 94.
9. عصري سالم درويش الرواشده. (2014). أثر العدالة التنظيمية في جودة حياة العمل الإغتراب الوظيفي متغيرا وسيطا: دراسة تطبيقية في شركة الفوسفات الأردنية، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
10. ماهر عودة الشمالي، و محمود عزت اللحام. (2014). أخلاقيات المهنة الإعلامية. عمان، الأردن: دار الإحصاء العلمي للنشر والتوزيع.
11. محمد إبراهيم الأعمى، و أبو بكر حسن الشركسي. (2017). جودة حياة العمل وأثرها على الإبداع الإداري، دراسة ميدانية على جامعة الأسمرية الإسلامية، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، العدد 9.
12. محمد عبد الفتاح ياغي. (2012). الأخلاقيات في الإدارة. عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
13. نجاد عبد الرحمن الشنظي. (2016). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الراشد، جامعة الأقصى بعزة.
14. هدى أحمد الخاليلة، و أثمار الكيلاني. (2017). أتمودج قيادي مقترح لتحسين جودة الحياة العملية للمعلمين في مديرية تربية الزرقاء الأولى، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 44، العدد 4.
15. هشام عيسى عبد الرحمن أبو حيد. (2017). أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعليه اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بعزة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الإسلامية بعزة.