

*وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

من إعداد الطالبة

- تيطوم إيمان -

تحت عنوان:

دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة

- دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة-

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
		رئيسا
د. فراحتية العيد	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مشرفا ومقررا
		مناقشا

السنة الجامعية: 2022-2023

شكر وتقدير

مصداقا لقوله صلى الله عليه وسلم

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

بداية أشكر الله وأحمده حق الحمد على توفيقه لإتمام هذا العمل المتواضع

وأسأله أن يكون خالصا لوجهه الكريم وأن ينفعني وينفع الناس جميعا

أتوجه بالشكر والعرفان إلى من كان دليلي ومرشدي في هذا العمل

الأستاذ: "فراحتية العيد" الذي أشرف على هذا العمل المتواضع

وإلى الأساتذة الكرام أعضاء اللجنة المناقشة وعلى موافقتهم مناقشة هذا العمل

كل الشكر والعرفان لمن ساهم من قريب أو بعيد في إتمام هذا العمل

ولو كانت بمساهمة صغيرة

إهداء



انطلاقاً من قول المولى عزوجل:

بسم الله الرحمن الرحيم

" رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ " الآية 19 سورة النمل

أهدي ثمرة هذا الجهد إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله،

وإلى كل أفراد العائلة الكريمة وإلى كل الأصدقاء كل باسمه،

وإلى كل زملائنا وإلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل،

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وعرفان

إهداء

فهرس الجداول

مقدمة..... أ-د

الفصل الأول

التأصيل النظري للدراسة

تمهيد - 5

المبحث الأول: ماهية أخلاقيات العمل - 7

المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات العمل - 7

المطلب الثاني: أبعاد ومبادئ أخلاقيات العمل - 10

المطلب الثالث: مصادر أخلاقيات العمل - 15

المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمة - 18

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة - 18

المطلب الثاني: متطلبات جودة الخدمة - 21

المطلب الثالث: نماذج قياس جودة الخدمة. - 23

خلاصة - 25

فهرس المحتويات

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية بريد الجزائر

- 27 - تمهيد
- 28 - المبحث الأول: تقديم وعرض المؤسسة محل الدراسة
- 29 - المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
- 31 - المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة ومهامها :
- 34 - المطلب الثالث: اخدمات المالية والالكترونية لبريد الجزائر
- 38 - المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة
- 39 - المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
- 39 - المطلب الثاني: مصادر بيانات الدراسة
- 40 - المطلب الثالث: هيكله استبانة الدراسة ومعالجتها الإحصائية.
- 43 - المبحث الثالث: عرض البيانات وتحليلها
- 43 - المطلب الأول: تحليل البيانات لعينة الدراسة
- 47 - المطلب الثاني: تحليل بيانات محاور الدراسة
- 52 - المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
- 56 - خلاصة
- 58 - خاتمة
- 61 - قائمة المراجع

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في الدراسة	30
02	مقياس تحديد الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة	41
03	توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الجنس	41
04	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	43
05	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب خاصية المستوى التعليمي	44
06	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الخبرة المهنية	45
07	اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبانة	45
08	يمثل نتائج البعد الأول	47
09	يمثل نتائج البعد الثاني	47
10	يمثل نتائج البعد الثالث	49
11	يمثل نتائج البعد الرابع	50
12	علاقة التأثير بين المتغير التابع والمتغير المستقل	51
13	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الأول	52
14	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الثاني	53
15	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الثالث	54
16	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الرابع	54

فهرس المحتويات

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الأشكال	الرقم
11	أبعاد أخلاقيات العمل	01
17	المصادر الأساسية لتشكيل أخلاقيات العمل	02
30	الهيكل المركزي لبريد الجزائر	03
43	النسب المئوية لأفراد العينة حسب خاصية الجنس	04
44	النسب المئوية لأفراد العينة حسب خاصية العمر	05
45	النسب المئوية لأفراد العينة حسب خاصية المستوى العلمي	06
46	النسب المئوية لأفراد العينة حسب خاصية الخبرة المهنية	07

مقدمة

تعتبر القيم والمثل العليا واحترام الأعراف والتقاليد والمبادئ السامية، التي توجه الإنسان إلى مكارم الأخلاق ومما لاشك فيه أن الإسلام لم يحرص على الالتزام بأخلاقيات العمل من فراغ بل في ضوء استشعار ضرورة التحلي بالأخلاق القويمة في الأعمال ومن خلال رؤيته لانعكاس هذا الالتزام على المجتمع سواء أكان ذلك على المستوى الفردي أو الجماعي، فلأخلاق دور مهم في حياة الشعوب، ولا تقتصر الأخلاق على ميدان دون آخر، بل تشمل جميع مناحي الحياة ومجالات العمل، فالوظائف على اختلاف أنواعها لها أخلاقياتها وتشريعاتها الملزمة، وأصبح موضوع أخلاقيات الأعمال من المواضيع التي تحظى باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة نتيجة لأسباب عديدة يقع في مقدمتها الإشكاليات الأخلاقية، فإذا كان هناك عدد من الصفات الأخلاقية التي ينبغي على الفرد المسلم التحلي بها في التعامل مع الآخرين فإن الالتزام بهذه الصفات في مجال العمل يكون واجباً، وذلك لأن العمل محور علاقة مباشرة بين الفرد ومن حوله ممن معه من الزملاء، والمرؤوسين والمستفيدين من عمله.

وفي الفكر الاقتصادي تعتبر أخلاقيات العمل من الموضوعات التي لقيت اهتمام الباحثين في السلوك الإداري، وبدأت الأدبيات الاقتصادية المعاصرة على مدى العقدين الماضيين تزخر بمجموعة من المفاهيم الحديثة التي تعكس في مجملها التغيرات الهيكلية العميقة في العالم والتحول الفكري الواسع النطاق، فأصبح اليوم يتردد صدى الكثير من المصطلحات الجديدة مثل قواعد وأخلاق المهنة وأخلاقيات العمل وأخلاقيات الإدارة، بالإضافة إلى دراسة الجوانب المختلفة لهذا الموضوع ومدى توفره من عدمه للموظف، وقدم الفكر الاقتصادي الإسلامي العديد من المبادئ المهمة المتعلقة بهذا المفهوم، وأدخلت النظرية الإسلامية التي أسست فكرها الإداري على نصوص ومبادئ العقيدة الإسلامية، بعدا اجتماعيا مهما ومؤثرا على السلوك الإداري داخل المنظمة وهو البعد الأخلاقي، حيث يرتكز على القيم الإنسانية السائدة في المجتمع والممارسات الفعلية للعملية الإدارية، من تخطيط وتنظيم النشاط البشري الجماعي، وتحديد مسؤولياته، وتنسيق مؤسساته، والتوجيه والرقابة والمراقبة.

وعلى الرغم من أن مفهوم أخلاقيات العمل هو أحد المفاهيم القديمة التي دعا إليها الدين الإسلامي، إلا أن الاهتمام بأخلاقيات العمل قد ازداد بشكل ملحوظ مؤخراً بشكل واضح ومذهل، ولم يعد يقتصر على مجتمعات معينة، بل أصبح من القضايا الحيوية التي تهتم المنظمات على اختلاف أنواعها، وذلك لأنه يتعلق بالعديد من الموضوعات من بينها جودة الخدمات في المؤسسات، هذه الأخيرة التي لعبت دوراً مهماً في تقديم الخدمات المختلفة في جميع المجالات مثل التعليم والصحة، ومن أجل تعزيز مبادئ أخلاقيات العمل، فإن فكرة هذه الدراسة جاءت مساهمة منا للارتقاء بأخلاقيات العمل على مستوى المؤسسات العمومية والتي من شأنها أن

مقدمة

تؤدي لتحسين جودة الخدمة التي يقوم بها الموظفون كما وكيفا، فقد أصبحت الجودة اليوم محور اهتمام الدول كما أن معايير الأداء للأفراد لم تعد تقتصر على مجرد تقديم الخدمات وإنما تعدته إلى الحرص على جودة الخدمة التي تلبي رغبة طالبيها.

ومن خلال ما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية

أولا: إشكالية الدراسة

الإشكالية الرئيسية: ما هو دور أخلاقيات العمل في تحسين جودة الخدمات؟

ومنه يتم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الملموسية في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الاعتمادية(الضمانات) في المؤسسة محل الدراسة؟

- هل يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الاستجابة في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل توجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد المصادقية في المؤسسة محل الدراسة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

- يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الملموسية في المؤسسة محل الدراسة؛
- يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الاعتمادية(الضمانات) في المؤسسة محل الدراسة؛

- يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الاستجابة في المؤسسة محل الدراسة؛
- توجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد المصادقية في المؤسسة محل الدراسة.

ثالثا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في كون أخلاقيات العمل الخيار الاستراتيجي لتحسين جودة الخدمة لدى المؤسسات من خلال رسخ ثقافة تنظيمية وقيم وعادات أخلاقية فعالة لدى المؤسسات مما يؤدي آليا إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة لطلابها.

رابعا: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- التركيز على أهمية أخلاقيات العمل؛
- ترسيخ ثقافة أخلاقية هادفة تعمل على تحسين جودة الخدمة؛
- إبراز دور أخلاقيات العمل في تحسين جودة الخدمات؛
- تبيان أهمية أخلاقيات العمل في تفعيل جودة الخدمة؛
- الوقوف على الصعوبات العوائق لأخلاقيات العمل؛
- اقتراح التوصيات والعلاجات والآفاق في مواقع المعوقات والتحديات التي تخص تحديات العمل.

خامسا: مبررات اختيار الموضوع

هنا يمكننا تحديد أهمية اختيار موضوع الدراسة في العناصر التالية

- اكتسب الموضوع الأهمية البالغة كونها أصبحت تمثل مؤشرا في التقدم الحوكمة؛
- حداثة موضوع أخلاقيات العمل وجودة الخدمة والطرح الجديد له وقلة الأعمال الأكاديمية والأبحاث حوله؛
- الوقوف عند مستوى الانسداد لدى المؤسسات اتجاه جودة الخدمة؛
- وجود شغف شخصي للموضوع لاكتشاف الفجوات التي تخص الباحثة ومحاولة تداركها، والاطلاع على مراحل وآخر مستجدات المجال على كل الأصعدة والمستويات.

سادسا: حدود الدراسة المكانية والزمانية

تعددت حدود الدراسة فمنها الموضوعية والأخرى المكانية وكذا الزمانية وهي:

-الحدود الموضوعية: المفاهيم التي تم التركيز عليها في الدراسة تتمثل في التالي: أخلاقيات العمل، جودة الخدمة.

مقدمة

-الحدود الزمانية: كانت ضمن الموسم الجامعي 2022-2023، وقد استغرقت الدراسة الميدانية تقريبا شهرين متتاليين.

-الحدود المكانية: وكالة بريد الجزائر بالمسيلة.

سابعاً: المنهج المعتمد

المنهج الوصفي والتحليلي: للإلمام بمختلف جوانب ومفاهيم أخلاقيات الأعمال وكذا جودة الخدمة، ونشأتها وتطورها، أما المنهج التحليلي فهو:

-لتحديد العلاقة النظرية بين متغيرات الدراسة.

- تحليل استبانة الدراسة

- كما تم الاعتماد الى أدوات الدراسة بنوعيتها أدوات الدراسة الثانوية من خلال الكتب، المجالات الاقتصادية، المقالات، المداخلات، القواميس. بالإضافة الى أدوات الدراسة الاولية من خلال استخدام الاستبانة وتوزيعها ومن ثم تحليلها.

ثامناً: هيكل الدراسة

محاولة منا لمعالجة إشكالية موضوع الدراسة تم تناولها من خلال فصلين:

الفصل الأول يتمثل في الشق النظري، حيث قسمناه حول عموميات حول أخلاقيات العمل ودورها في تحسين جودة الخدمة أما الشق الثاني الذي يمثل الفصل التطبيقي فقد أعطينا لحة شاملة حول المؤسسة محل الدراسة ومن ثم وضعنا المنهج المتبع للدراسة، وفي الأخير عرضنا بيانات الدراسة ونتائج تحليلها

الفصل الأول

التأصيل النظري للدراسة

تمهيد

رغم أن مفهوم أخلاقيات الأعمال من المفاهيم القديمة التي حث عليها الدين الإسلامي الحنيف، إلا أنه في الوقت الحاضر فقط تزايد الاهتمام بأخلاقيات الأعمال على نحو واضح وملفت للنظر ولم يعد حصرا على مجتمعات محددة أصبح من المواضيع الحيوية التي تهتم بها المنظمات باختلاف أنواعها وذلك أيضا لارتباطه بالعديد من المواضيع المهمة من بينها جودة الخدمات ولأن المنظمات الخدمية أصبحت تلعب دورا مهما في توفير خدمات واسعة شملت كافة مجالات الحياة كالتعليم، الصحة، وغيرها، ومن أجل تعزيز مبادئ أخلاقيات العمل جاءت فكرة هذه الدراسة مساهمة منا بالارتقاء بأخلاقيات الأعمال على مستوى المنظمات الخدمية وذلك من شأنه أن يؤدي لتحسين جودة الخدمة التي يقوم بها الموظفون كما وكيفا، ومنه قسمنا هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: ماهية أخلاقيات العمل

المبحث الثاني: مفهوم جودة الخدمة

المبحث الأول: ماهية أخلاقيات العمل

تعددت مفاهيم وأبعاد أخلاقيات العمل كما أن لها أهمية كبيرة داخل جل المؤسسات سواء خدمية أو صناعية، وسنقوم بإحاطة شاملة حول موضوع أخلاقيات العمل من خلال التطرق إلى، مفهوم أخلاقيات العمل، أهميتها، أهدافها، وأبعادها وكذلك مبادئ ومصادر أخلاقيات العمل.

المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات العمل

الفرع الأول: تعريف أخلاقيات العمل

تعددت تعريف أخلاقيات العمل أهمها:

فقد عرف عبد الكريم زيدان الاخلاق بانها " مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس وفي ضوئها وميزانها يحسن الفعل في نظر الانسان او يقبح، ومن ثم يقدم عليه او يحجم عنه¹، وتشير فكرة الأخلاق عموماً إلى مجموعة من القواعد أو المبادئ أو القيم الأخلاقية التي توجه سلوك الناس. واما بالنسبة لمفهوم الأخلاقيات في عالم الأعمال فهو يحمل معاني ومضامين كثيرة، تدور معظمها حول قواعد السلوك الإنساني، بحيث تعرف اخلاقيات الاعمال على انها:

حسب Schermerhorn فيرى ان أخلاقيات العمل تمثل مبادئ مهمة للسلوك المرتبطة بمعايير السلوك

الجيد او الغير جيد او السلوك الصحيح والسلوك الخطأ في تصرفات الافراد والجماعة داخل المنظمة".

فيما يرى شارلز جاريت وجونز من خلال كتابهما "الإدارة الاستراتيجية" الى أن الغرض من الأخلاق

في مجال العمل ليس فقط لتعلم الفرق بين الصواب والخطأ، ولكن لتسليح الأفراد بالأدوات اللازمة للتعامل مع تعقيد السلوك الأخلاقي، تلك الأدوات التي يمكن أن يستخدموها للتفكير والنعراف أثناء التطبيق الأخلاقي للقرارات الاستراتيجية² كما عبر عنها Woller بأنها "الإلتزام بالقيم الأخلاقية (الصدق، الأمانة، الثقة) في العمل".³

¹ بلال خلف السكرانة، أخلاقيات العمل، ط 04، 2014، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ص 19

² تشارلز وجاريت جونز، (2001)، الإدارة الاستراتيجية، دار المريخ للطباعة والنشر، الرياض، ص 06.

³ الخفاجي، نعمة عباس، الغالبي، طاهر محسن، نظرية المنظمة مدخل التصميم، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط 02، عمان، الأردن، 2013، ص 60.

وعرفها Peter Drucker بأنها: " العلم الذي يعالج الإختيارات العقلانية على أساس القيم بين الوسائل المؤدية لتحقيق الأهداف".¹

ومن خلال التعاريف السابق نستخلص التعريف الإجرائي لأخلاقيات العمل" هي مجموعة الأسس والقواعد العامة والوظيفية التي تضبط سلوك الموظف من أجل الشفافية الوظيفية ومن أجل ممارسة الموظف لمهامه الوظيفية لسلوك أخلاقية للوصول إلى قرارات رشيدة".

الفرع الثاني: أهمية وأهداف أخلاقيات العمل

أولاً: أهمية أخلاقيات العمل

تبرز أهمية أخلاقيات العمل في المؤسسات، بأنها تعطي قيمة للمجتمع ككل من خلال التزام المؤسسات بمسؤولياتها الاجتماعية، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تحسين حياة الأفراد داخل المؤسسات من خلال النظم الأخلاقية التي تنتهجها، لذا فإن أهمية أخلاقيات العمل في المؤسسات تتضح من خلال النقاط التالية:

-إن كفاءة وفعالية أداء الأعمال يقوم على أساس القيم والمعايير الأخلاقية، كما أن المعايير الأخلاقية تراقب السلوك وترسخ الحالات المرغوبة في المؤسسة.²

- المحافظة على خصوصيات الأفراد وتنمية جانب الالتزام لديهم والمطالبة بإحلال القيم بدلا من اللوائح للارتقاء بها والتدريب عليها، وهو ما يعزز من سمعة المؤسسة على جميع الأصعدة سواء على البيئة المحلية والإقليمية والدولية، كما يؤدي أيضا إلى مردود ايجابي للمؤسسة.³

- إن الاهتمام بأخلاقيات العمل في موقع العمل يساعد العاملين بالشعور بالثقة الكاملة والأمان داخل وخارج عملهم.⁴

¹ لعشاشي ثابت أول وسيلة، بن نامة فاطمة الزهرة، (2012)، مقال بعنوان: أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية لمنظمات الأعمال-دراسة حالة المطاحن الكبرى للظهرة بمسنگانم، مجلة التنمية والاستراتيجية، العدد 03، ص 45

² منصور الغالبي، طاهر محسن، محسن العامري، صالح مهدي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، دار وائل للنشر، ط 01، عمان، الأردن، 2005، ص 137.

³ المرجع نفسه، ص 137

⁴ الخفاجي، نعمة عباس، الغالبي، طاهر محسن، نظرية المنظمة مدخل التصميم، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط 02، عمان، الأردن، 2013، ص 60.

- قد تتكلف منظمات الأعمال -المؤسسات -كثيرا نتيجة تجاهلها بالالتزام بالمعايير الأخلاقية وهنا يأتي التطرف الأخلاقي ليضع المؤسسة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية بل والجريمة في بعض الأحيان، خاصة إذا ما تمادت المؤسسة وأخذت تركز كثيرا على مبدأ الرشد والنموذج الاقتصادي بعيدا عن التوجه الاقتصادي الاجتماعي الأخلاقي".

- تسهل عملية صنع القرار وتحقق احترام كل الأطراف سواء من داخل أو خارج المؤسسة.

- يشكل المناخ الأخلاقي المرآة العاكسة لخفايا عمل وممارسات سلوكية داخل المؤسسة، وخاصة الجوانب الضمنية غير الملموسة منها، وبالتالي هذه المرتكزات الأخلاقية تشكل الوعاء الحيوي لتصميم المؤسسة وتغيير سلوكها وسلوك إدارتها، وكذلك تعزيز روح الالتزام الأخلاقي لمختلف مفردات العمل.

- إن التزام المؤسسة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستهلاك والانسجام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة، ودقة وصف المعلومة هو الذي يضمن الحصول على الشهادات العالمية، مثل الإيزو وجوائز الجودة الشاملة.

ثانيا: أهداف أخلاقيات العمل

تعددت أهداف أخلاقيات العمل ويمكننا ذكر أهمها:

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

- ضمان تصرف الموظف في الشؤون العامة بشكل موضوعي ونزيه وغير محيز وذلك عن طريق التوفيق بين مفهومي السلطة والمسؤولية حيث إن الأخلاق هي جزء من المفهوم الواسع للمسؤولية واحد الضوابط التي تحول دون التعسف أو إساءة استعمال السلطة؛

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

- ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤمنون على مصالح الدولة؛

- فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر السلوكية المحظورة؛

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

- إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما؛

- تحقق للمجتمع الطمأنينة والتماسك والنظام والتقدم والحضارة، وتقضي على الفوضى والمشاكل بين الأفراد.¹

المطلب الثاني: أبعاد ومبادئ أخلاقيات العمل

يتبلور مضمون هذا المطلب في أبعاد ومبادئ أخلاقيات العمل حيث سنفصل فيها ونوضحها في الفرعين التاليين حيث الفرع الأول يتمثل في أبعاد أخلاقيات العمل والفرع الثاني يتمثل في مبادئ هذا الأخير.

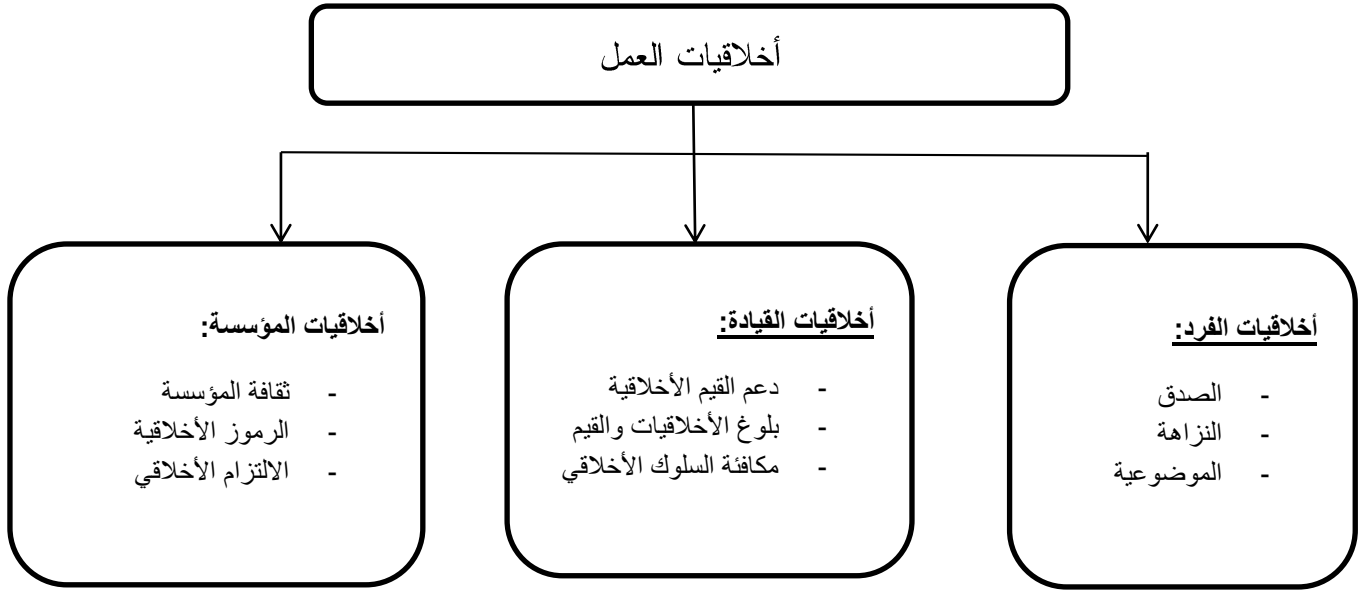
الفرع الأول: أبعاد أخلاقيات العمل

عند النظر لأخلاقيات العمل، ينبغي النظر إلى أبعاد هذه السلوكيات في المؤسسة على أرض الواقع، فنجد ما هو متعلق بالمسؤولين والمرؤوسين، أي كل ما يتعلق بسلوك الفرد داخل المؤسسة من حقوق وواجبات، أنواع الأعمال المسموح بممارستها المزايا والصفات الشخصية التي يتوفرون عليها من جهة، وما يجب أن يتحلون به من أخلاق أثناء تأدية العمل، وفي كيفية حل المشاكل ومواجهة المخاطر، وذلك كله ضمن البعد الأوسع المتمثل في أخلاقيات المؤسسة، ما يجب أن تكون عليه من الواجبات والحقوق والتعاملات والعلاقات مع أصحاب المصلحة في إطار أخلاقي محدد. والشكل التالي يوضح الأبعاد الثلاثة لأخلاقيات الأعمال في المؤسسة.²

¹ الخفاجي، نعمة عباس، الغالبي، طاهر محسن، نظرية المنظمة مدخل التصميم، مرجع سبق ذكره ص 61.

² علي عبد السلام عبد الدائم وعبد الخالق هشام يوسف، تطوير منظومة أخلاقيات الإدارة لتعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الحكومية في المجتمع العراقي دراسة تحليلية على عينة من القيادات العليا والوسطى في رئاسة الجامعة العراقية مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية 2017، المجلد 23، العدد 95، ص 286-289

الشكل رقم (01) يوضح أبعاد أخلاقيات العمل



المصدر: علي عبد السلام عبد الدائم وعبد الخالق هشام يوسف، تطوير منظومة أخلاقيات الإدارة لتعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الحكومية في المجتمع العراقي دراسة تحليلية على عينة من القيادات العليا والوسطى في رئاسة الجامعة العراقية مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية 2017، المجلد 23، العدد 95، ص 288.

- **البعد الأخلاقي للعاملين:** يتضمن البعد الأخلاقي للعاملين القيام بالأعمال الموكلة إليهم بصدق ونزاهة، موضوعية، بجد واجتهاد في إطار السياسات والقواعد الأخلاقية المنصوص عليها داخل المؤسسة.

فالصدق أو الأمانة في أداء العمل تتمثل في التجرد من الانحياز للمصلحة الشخصية وأن يكون العاملين في المؤسسات محل ثقة العميل ويحفظوا أسرارهم؛ في حين أن الموضوعية تعني أن يكون العاملين في المؤسسات محايدين وبعيدين عن أي تأثيرات جانبية، ويتمتعون باستقلال فكري في جميع ما يتعلق بأعمالهم وألا يكون لهم أي مصالح متعارضة، وأن يتجنبوا أي علاقات قد تبدو أنها تفقد موضوعيتهم واستقلاليتهم عند القيام بأعمالهم، أما عن النزاهة فتعني أن يتصف العاملون بالعدل، وأن يتحلوا عند قيامهم بعملهم بالنزاهة والعفة والصدق في أدائهم لواجباتهم، وأن يتجردوا من المصالح الشخصية، كما ينبغي عليهم ألا يضعوا أنفسهم في مواقف تؤثر على حيادهم أو تجعلهم يقعون تحت تأثير الغير.

يميل الموظفون إلى محاكاة سلوك الإدارة، فمن المسلم به أن سلوك الإدارة غير الأخلاقي يمكن أن يضيف بشكل خطير الطابع المؤسسي النفعي على الثقافة الأخلاقية للمؤسسة، اعتماداً الظروف السائدة يختار المديرون إما تجنب التدابير العقابية أو الاستفادة من المكافآت هذا ما يعني تنفيذ أو تجاهل الممارسات الأخلاقية.

-البعد الأخلاقي للقيادة: إن الطابع الأخلاقي للعاملين بالمؤسسة وخاصة الذين يشغلون مناصب قيادية يؤثر بشكل مباشر على مدى إضفاء الطابع المؤسسي على المعايير الأخلاقية السليمة للمؤسسة، فهم -القادة- المسؤولون عن تحديد القيم التي تترجم ثقافة المؤسسة إلى سياسات وبرامج عمل تلعب أخلاقيات العمل للقيادة دورا حيويا في تحفيز الموظفين والتأثير عليهم، فإن كان المديرون لا يمتلكون سمات أخلاقية قوية فقد يفشلون في الترويج لبيئة أخلاقية في مكان العمل.

كما وجدت دراسة (KAPTEIN 2009) أن المديرين يلعبون دورا هاما في تنفيذ وممارسة أخلاقيات العمل داخل المؤسسة من خلال التأثير على مرؤوسيهم بالشكل الايجابي والصحيح. لذلك يجب توفر مجموعة من السمات والمزايا في العامل لينجز الأعمال بالجودة المطلوبة، لذلك يرى كل من (CACIOPPE 2008) أن السلوك الأخلاقي يتضمن الشعور بالأمانة والنزاهة في أداء العمل والحذر والاحترام وخدمة الآخرين، والحفاظ على الوعود والصدق وتطوير العلاقات بناء على مبادئ الثقة والنزاهة.

ومنه فتحتلي القادة بالأخلاق النبيلة يمكنهم من الارتقاء بالمؤسسة وتحسين صورتها في المجتمع والمحافظة عليها وتعزيز بيئة أخلاقية مواتية للممارسات الأخلاقية التي تدمج الأخلاق بفعالة في الثقافة المؤسسة من خلال سلوكياتهم التي يمارسونها، والبرامج والأنشطة التي يدعمونها.

- البعد الأخلاقي للمؤسسة: تقوم المؤسسة بوضع مجموعة من القواعد والمدونات الرسمية وغير الرسمية للوقوف على المتطلبات الأخلاقية، وتعيين مسؤولين يهتمون بمراعاة الجوانب الأخلاقية من اجل تحفيز العاملين والمديرين على التصرف وفقا لما تقتضيه القيم الأخلاقية.

فقد تختار الإدارة العليا إما تنفيذ أو تجاهل الممارسات الأخلاقية، وقد يتأثر السلوك الأخلاقي للمؤسسة بشكل أكبر بالقاعدة الأخلاقية التي تشترك فيها المؤسسة، والظروف الاقتصادية، المتقلبة، وندرة الموارد وضغط أصحاب المصلحة، لذلك قد ينشا ما يسمى بالفخ الأخلاقي الذي يضع إدارة المؤسسة بين خيارين، إما أن تختار بين التصرف الأخلاقي أو الخضوع للضغوط والظروف المتمثلة في الانخراط في الممارسات الأخلاقية كما جدد نتائج دراسة كل من (CHRISTOPHER & LEEBARI 2012) أن عنصر النزاهة في ممارسة العمل باعتبارها صفة وتعبير سلوكي أساسي ومطلوب من قبل المديرين والمرؤوسين لتعزيز التماسك والالتزام بتحقيق الأهداف. 34 في حين أظهرت نتائج دراسة (ADEYEYE JO & AI 2015) أن إضفاء الطابع المؤسسي على الأخلاقيات وجودة الحياة العملية لها علاقة مع الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والعمل الجماعي في

المؤسسة، كما أن كتابة إطار أخلاقي عن الأخلاقيات الواجب الالتزام بها يتسبب في إضفاء روح الفريق والعمل الجماعي.

الفرع الثاني: مبادئ أخلاقيات العمل

لقد كثر الحديث عن أخلاقيات العمل وازداد الاهتمام بها في الآونة الأخيرة بشكل لافت للنظر وهذا نتيجة تراجعها عن منظومة القيم السلوكية التي لا بد أن يتعامل معها بلا أدنى شك أو تحيز مع الأفراد في المؤسسة أي كان نوعها وحجمها، ولذا فإن ذلك يتطلب التمتع بقدر واسع من الأخلاق والأعراف الممكنة للتفاعل مع الآخرين، ومن ثم التركيز على بناء تلك القيم الجوهرية والثقافة الخاصة بالمؤسسة المهنية وتصبح سلوك موحد يتعامل معه العاملون ويلتزم بها الأعضاء وتستند إليها الهيئة الإدارية معهم. وبغض النظر عن العمل المزاول تعتبر أخلاقيات العمل صفات أخلاقية عامة مرتبطة بالفرد أينما كان موقعه ومهما كانت ديانتته ومن بين أهم هذه الركائز الأخلاقية ما يلي:

- احترام الأنظمة والقوانين:

إن السياسات والأنظمة ومجموعة مبادئ الأخلاق تشكل قوى مهمة في تشكيل أخلاقيات الأعمال والتي من شأنها توجيه السلوك بالاتجاه الذي قد يعزز أو يضعف أخلاقيات الأعمال ومنه حري بأي مؤسسة تشريع موثيق تتبثق عنها مجموعة قوانين وأنظمة وتعليمات تلزم الموظفين بتلك القوانين والتعليمات والإجراءات، بهدف الحفاظ على طابع السيادة العامة داخل المؤسسة، مع ضرورة أن تتصف هذه القوانين بالمرونة والتطوير وتماشى مع متطلبات العمل وظروفه ولا يخفى على الإدارة إشراك الإداريين والفنيين في وضع هذه القوانين والتعليمات كي تضمن تكاملها وتوافقها. وعليه فاستنادا لما تقدم يكون الرئيس والمرؤوسين في أي مؤسسة خاضع لأوامر التعليمات، لأن في ذلك واجب الطاعة واحترام الذات والمؤسسة كشخصية معنوية.¹

¹ خلف السكارنة، بلال : أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد الثالث والثلاثون، العراق، 2012، ص 381

- احترام قيم وعادات المجتمع¹

تعتبر أخلاقيات العمل في الأساس هي مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يبنى عليها المجتمع، ومن منطلق أنها تلك القواعد والمعايير التي يمكن للفرد التمييز بين الصواب والخطأ، فهي تشكل نمط من السلوك الفردي الذي يعد انعكاس لما هو سائد في البيئة المجتمعية، وهذا ما ينقله الأفراد نتيجة تفاعلهم في مؤسساتهم، وبالتالي نجد العادات والتقاليد والقيم، قد أدت دور أساسيا في بناء وتشكل الممارسات الأخلاقية التي يمارسها العامل يوميا.

وجديد بالذكر أن العالم بات يبحث عن القيم والأخلاق في مجال الأعمال بكافة أشكالها في ظل الأزمات العاصفة التي أطاحت ببعض الشركات العملاقة نتيجة عدم الالتزام بأخلاقيات الأعمال في ممارستها وفي معظم القطاعات، وحدث تحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف الشركات، وأصبح الهدف الأخلاقي جنبا إلى جنب مع هدف تعظيم الربح حيث يلتقي الجانب المادي مع الجانب الروحي المشكل لطبيعة الإنسان. وفي كل ما تقتضيه المنظومة الأخلاقية من قيم العمل وتأخذ الصورة الصحيحة والانسجام بين قيم الموظف وقيم مؤسسته الطريق الصحيح، يتجلى هدف واحد هو السمو بالمهنة لدرجاتها الأعلى.

- الرقابة الذاتية:²

إن من أهم عناصر أخلاقيات المهنة الضرورية في الوقت الحاضر استشعار المسؤولية، فالموظف لا بد أن يستشعر حجم مسؤوليته أمام الله والناس وأن يحرص على القيام بحق هذه المسؤولية العظيمة 14. والمتبع لحركة التطور والتطوير في جميع المؤسسات وما صاحبها من تطور تكنولوجي هام على أعلى مستوى، يلاحظ بان أجهزة المراقبة المتطورة مازالت عاجزة

في السر والعلن عن الوصول إلى الحد من مظاهر الإشكالات التنظيمية، وهذا يستدعي صحوه الضمير والمتمثل في الرقابة الذاتية التي تحول دون وقوع الخلل والانحراف، وبالتالي ضمان الأمان والأمن ضد كل الممارسات السلبية الناجمة عن عمل ما.

¹ محمد أحمد، سليمان، سوسن، عبد الفتاح : الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال، دار زمزم للنشر والتوزيع، ط01، عمان، الأردن، 2011، ص 102.

² قاصدي، فايزة : أخلاقيات المهنة في مجال عقود الإدارية - دراسة مقارنة، مركز الدراسات العربية، ط01، مصر، 2015، ص 275.

- أخلاقيات سلوكية

يجب على الموظف والعامل أن يكرس وقته لخدمة المؤسسة التي يعمل بها وأن يعمل كل جهده لصالح المصلحة العامة والابتعاد عن المصالح الشخصية التي بالتأكيد ترجع بالضرر على مؤسسته، كما أم الانهماك في القضايا المشبوهة يعد عملا غير أخلاقيا.

إن العمل وأداء الواجبات الوظيفية بكل دقة وإخلاص، يعتبر أمانة في عنق الموظف والعامل وعلى جميع المستويات الإدارية الكلية أو الجزئية.

- الإخلاص والثقة في العمل:¹

يجب أن يجسد العامل أو الموظف جميع الفضائل العامة ومنها الإخلاص والثقة للذات يعدان وجهان لعملة واحدة فالثقة بين الرئيس ومروؤسيه تضمن العلاقة القوية التي تتصف بالعدالة القائمة بينهما كل له حقوق وواجبات له وعليه، وهو ما حثت عليه الأنظمة الإدارية المعاصرة على الإتقان والإبداع في العمل. أملاك المؤسسة، " لا ينجح عمل ما لم يكن صاحبه مخلصا وغيورا على ما بين يديه ولا ولا يهدر وقتا لعمله الخالص لان الإخلاص في العمل إخلاص للوطن أولا "

المطلب الثالث: مصادر أخلاقيات العمل

مما لا شك أن لأخلاقيات العمل عدة مصادر ويمكننا توضيحها فيما يلي:

المصدر الديني: قدم الدين للإنسانية جمعا مختلف الطرق السليمة في تعامل الأفراد مع بعضهم، فلم يترك صغيرة ولا كبيرة إلا أحصاها، حيث تعرض للعدل والاستقامة والطاعة، والمعاملات في البيع والشراء والعقود وإبرام المعاهدات، وترشيد الاستهلاك والنفقات، كما حث على النزاهة في التعامل مع الآخرين، وكذا أمر بتجنب الغش وتحريم الرشوة...، كما يعتبر المصدر الحقيقي للمسؤولية الشخصية، والتي تتبع منها الرقابة الذاتية.

ولعل من ابلغ ما يدل على مكانة الأخلاق باعتبارها مصدرها لأخلاقيات العمل، مكانة الأخلاق وعظم درجتها وأهميتها الكبرى في دين الإسلام قال النبي صلى الله عليه وسلم: (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق).²

¹ العزاوي، محمد عبد الوهاب: أخلاقيات الإدارة، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2003، ص21.

² كامل، مصطفى: إدارة الأعمال الدولية، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006، ص 436.

المصدر السياسي: ويقصد به النمط السياسي الذي يسود المجتمع ويسيره وينعكس على أخلاقيات العمل، فإذا كان النظام السياسي ديكتاتوري يشجع على القيم البالية، فانه سينعكس سلبيا على توجهات الأفراد في المؤسسات والعكس صحيح، إذا كان يؤمن بالتعددية والمشاركة والحوار فإن التأثير سيكون ايجابيا وبالتأكيد في قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية.

وبالتالي فان نمط السلوك سواء أكان أخلاقيا أم غير أخلاقيا، فانه سيتأثر بطبيعة وخصائص البيئة مع ملاحظة أن حساسية الموظف تجاه النظام السياسي السائد، سواء كانت خوفا منه أو احتراماً السياسية له تعتمد في الأساس على طبيعة هذا النظام السياسي وخصائصه¹.

المصدر الاجتماعي: تعتبر البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد والتمازج بين قطاعات المجتمع المختلفة من خلال عادات وتقاليد وأعراف وقيم من أهم مصادر الاختلافات التي تؤثر في إدارة وفي مستوى التعامل بين المواطنين والجمهور من جهة وبين الموظفين أنفسهم داخل المؤسسة من جهة أخرى.

فنمط العيش وممارسات الحياة الاجتماعية وما يحملوه أفرادها من قيم وعادات وأعراف ومعتقدات سواء كانت العادات والتقاليد أمراضا اجتماعية أم قيما وتقاليد ايجابية، تؤثر في السلوك المهني وبالتالي ستتشكل أخلاق إما ايجابية أو سلبية داخل العمل مما قد تؤدي إلى صراع داخل التنظيم².

المصدر الاقتصادي: تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع في جميع أفرادها ومن بينهم المهنيون والإداريون، إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة، تدفع بأفراد المجتمع غالبا إلى أنماط من السلوك بعيدة عن المعايير الخلقية ومما لا شك فيه أن الشخص الذي يعيش في ظروف اقتصادية معيشية مريحة تضمن له العيش الكريم، من المتوقع أن تكون أخلاقياته في العمل سليمة، والعكس من ذلك فالشخص الذي يعيش وضع متردي قد يتوقع منه مظاهر وسلوكيات سلبية كالغش واستغلال الوظيفة وغيرها، لكي تضمن لها العدول وتحقيق ما يحاجه نتيجة نقص، وتردي الحالة الاقتصادية التي يعيشها³.

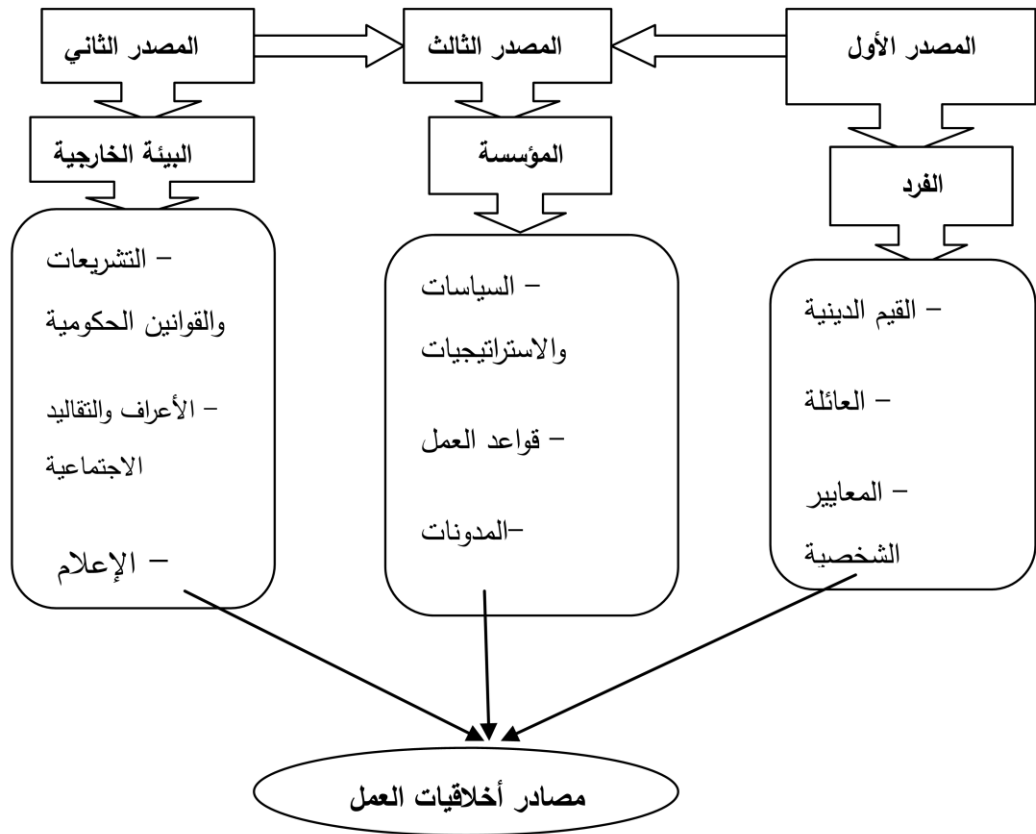
¹ ديفيد، العجرودي :إدارة منظمات الأعمال الخاصة، المكتب العربي للمعارف، ط1، القاهرة، مصر، 2011، ص 535.

² محمد موسى، أحمد : إدارة الأفراد والموارد البشرية RH بين النظرية والتطبيق، مكتبة الوفاء القانونية للنشر، 1، الإسكندرية، مصر، 2014، ص 253.

³ العزاوي، محمد عبد الوهاب، وآخرون : المرجع السابق، ص 20.

المصدر التنظيمي: ويقصد به تلك القوانين والأنظمة والتشريعات التي تضعها الدولة أو المنظمات الخاصة أو بالأحرى هي " البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح وأنظمة وقيم وتقاليد و تحدد سلوك العاملين فيها وتوجه مسارهم، والشكل التالي يوضح المصادر الأساسية لتشكيل أخلاقيات العمل.¹

الشكل رقم (02): المصادر الأساسية لتشكيل أخلاقيات العمل



المصدر: ظاهر منصور محسن الغالبي إدارة استراتيجيات منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، ط1، الأردن دار وائل، 5200، ص 106

¹ -المرجع نفسه، ص 20

المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمة

بعدما قمنا في المبحث السابق بالإحاطة الشاملة لأخلاقيات العمل، سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم جودة الخدمة، أهداف وأهمية جودة الخدمة، متطلبات جودة الخدمة.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة

سنتناول في هذا المبحث مفاهيم عامة حول الجودة من خلال تقديم مفهوم الجودة، مفهوم جودة الخدمة، أهمية جودة الخدمة، أهداف جودة الخدمة.

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة

قبل التطرق إلى تعريف جودة الخدمة يجب علينا تقديم مفهوم الجودة حيث عرفة لغة أنها أصل من الجود والجيد نقيض الرديء، أما اصطلاحاً فهي كلمة مشتقة من الكلمة اليونانية (Qualités) ويقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحيته.¹

كما عرفت إصطلاحاً بأنها تلك الصفات المميزة لمنتج أو خدمة ما أو أنها تلك العملية التي يتسع مداها لتشمل جودة العمل وجودة الخدمة وجودة المعلومات والتشغيل وجودة القسم والنظام وجودة المورد البشري وجودة الأهداف وغيرها.¹

كما يمكن تعريف جودة الخدمة كما ورد في قاموس (أكسفورد) تعني: "الدرجة العالية من النوعية أو القيمة المتعلقة بالخدمة المقدمة"، وتضمنت المواصفة القياسية الدولية لمصطلحات جودة الخدمة إصدار عام 1994 تعريفاً لجودة الخدمة باعتبارها: "مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي تحملها الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات والرضا أو المطابقة للغرض، والصلاحية للغرض".²

كما عرفها (Juran Joseph) بأنها: "الملائمة للغرض أو للاستعمال أي أن الخدمات يجب أن تلبي احتياجات مستخدميها"،¹ أما (Joseph Jablonski) فيعرفها بأنها: "تتمثل في تلك الصفات المميزة لخدمة ما"،

¹ سالي زكي محمد حسين، فن التدريب الإبداعي، ط01، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2013، ص 90.

¹ أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة، ط01، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 21.

² علي فاضل فوزي، نمط التركيب التنظيمي العضوي وأثره في الإبداع المنظمي -دراسة تحليلية في شركة الصناعات الالكترونية-، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد 41، بغداد، العراق، 2014، ص 364.

¹ مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، ط01، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 27.

في حين يعرفها (Kauro Ishikawa) بأنها: " تلك العملية التي يتسع مداها لتشمل جودة العمل وجودة الخدمة وجودة المعلومات والتشغيل وجودة القسم والنظام وجودة المورد البشري وجودة الأهداف وغيرها." ² كما يتضمن مفهوم جودة الخدمة أيضا: " الخصائص الأساسية المدركة للخدمات التي تلقي أو تفوق توقعات الزبائن، خصوصا تلك المتعلقة بالسمات والأداء التي يتم على أساسها النظر لنشاطات المؤسسات على أنها تنتج قيمة مضافة، حيث تعد الجودة إحدى سمات ومؤشرات أداء الخدمة، فهي تلعب دورا هاما في عملية المنافسة وفي جعل الأداء التنظيمي متميزا." نستنتج مما تقدم من تعاريف بأن جودة هي عبارة عن قدرة المؤسسة على الوفاء بمتطلبات الخدمة التي تقدمها للمستفيد وتوقعاته بل وتتجاوز هذه المتطلبات والتوقعات.

الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة

تتمثل أهمية جودة الخدمة فيما يلي:¹

- 1- الحفاظ على المركز التنافسي للمنظمة.
- 2- تكفل للمنظمة مرونة الحركة لمواجهة التغيرات المتلاحقة في البيئة.
- 3- تحسن نوعية الخدمات والسلع المنتجة.
- 4- العمل على تحسين وتطوير إجراءات وأساليب العمل.
- 5- زيادة قدرة المنظمات على البقاء والاستمرار.
- 6- خلق ظروف بيئية داخل المنظمة تشجع العاملين على تحمل المسؤولية من أجل تحسين الجودة.
- 7- تحسين قابلية المنظمة في تسويق منتجاتها وتعزيز صورتها لدى الزبائن.

² فداء محمود حامد، إدارة الجودة الشاملة، ط01، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 24.

¹ سالي زكي محمد حسين، فن التدريب الإبداعي، مرجع سبق ذكره، ص 93

الفرع الثالث: أهداف جودة الخدمة

تهدف جودة الخدمة إلى ما يلي:¹

- رفع مستوى الأداء العام للمنظمات، لأن من مهام إدارة الجودة الشاملة تفادي السلبيات تماماً بحيث لا تكون هناك أية نسبة لاحتمال وقوع الخطأ عند تنفيذ الأعمال، وينبغي القيام بالأعمال بصورة صحيحة من أول مرة.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة والسلع المنتجة، مما يساهم ذلك في تعزيز المركز التنافسي للمنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة.
- تساهم إدارة الجودة الشاملة في رفع كفاءة عملية اتخاذ القرارات، من خلال الاهتمام بنوعية وكمية المعلومات ذات العلاقة بموضوع القرار، فضلاً عن إيمان الإدارة بالمشاركة والتشاور في عملية اتخاذ القرار، خاصة وأن الجودة هي مسؤولية الجميع وتبدأ من المجهز وحتى المستهلك.
- زيادة ولاء وانتماء الأفراد العاملين في المنظمة التي تطبق إدارة الجودة الشاملة، لسيادة ثقافة التعاون والعمل الجماعي بروح الفريق الواحد، إضافة إلى اعتماد الإدارة على أساليب متنوعة من وسائل التحفيز.
- المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة تزداد قدرتها في الاستجابة للتغيرات البيئية والتكيف معها، وتزداد قدرتها على استثمار الفرص وتجنب المخاطر، مما يساعدها على البقاء والاستمرار والنمو المتواصل.
- تخفيض الوقت اللازم لإنجاز الأعمال.
- تحقيق متطلبات الزبون والتركيز على إرضاءه بأعلى درجة ممكنة.
- إمداد العاملين بالنظم والإجراءات والتوجيهات التي تضمن لهم حسن سير العمل.
- ترشيد الإنفاق العام بالمنظمة بشكل يجعل عنصر التكاليف محورا لكل عمل المنظمة

¹ فداء محمود حامد، إدارة الجودة الشاملة، مرجع سبق ذكره، ص 28.

المطلب الثاني: متطلبات جودة الخدمة

سنتناول في هذا المطلب متطلبات جودة الخدمة وأبعادها

الفرع الأول: متطلبات جودة الخدمة

تتمثل متطلبات جودة الخدمة في أربعة أسباب أساسية:¹

- نمو مجال الخدمة: إذ تزايدت أعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى، فعلى سبيل المثال نصف شركات الأعمال التجارية الأمريكية يتعلق نشاطها بالخدمات، إضافة إلى نمو المنظمات المتصلة بالخدمات مازال مستمرا بتوسع.
- ازدياد المنافسة: إذ من المعلوم أن بقاء الشركات والمشاريع يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة، لذلك فإن توفر جودة الخدمة في منتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية.
- الفهم الأكبر للعملاء: أن تتم معاملتهم بصورة جيدة ويكرهون التعامل من المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم الخدمة ذات الجودة والسعر المعقول بدون تقديم المعاملة الجيدة وفهم العملاء.
- المدلول الإقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت الشركات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها، وهذا يعني أن الشركات يجب ألا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن وعملاء جدد، ولكن يجب عليها أن تحافظ على العملاء الحاليين، ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة الخدمة المقدمة من أجل ضمان ذلك.

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة

أبعاد جودة الخدمة:

باعتبار أن جودة الخدمة هي القدرة على قيام الخدمة بإشباع طلبات وتوقعات العميل أو تفوقها فإن قياسها يتحدد بعدد من الخصائص أو الأبعاد إن توفرت في الم الخدمة اعتبر ذا جودة عالية تؤدي إلى رضا العميل ويمكن إيجازها فيما يلي:⁴

¹ أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة، ط01، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 18.

² أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة، مرجع سبق ذكره، ص 21

- الأداء: خصائص المنتج الأساسية والتي يتم تحديدها بالاعتماد على رغبات واتجاهات العملاء. من خصائص هذا البعد أنه قابل للقياس مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة أو السرعة بالنسبة للماكينة.
- المظهر: خصائص المنتج الثانوية وتمثل الصفات التي تدعم الوظيفة الأساسية. إن لهذه السمات تأثيراً في القرار الشرائي خاصة عندما تكون الخدمات في السوق لا تختلف من حيث الخصائص الأساسية.
- المطابقة: الخدمات حسب المواصفات المطلوبة أو معايير المتفق عليها.
- ث-الاعتمادية: مدى ثبات الأداء بمرور الوقت أو بمعنى آخر متوسط الوقت الذي تتعطل في الخدمة عن العمل.
- الصلاحية: العمر التشغيلي المتوقع.
- الخدمات المقدمة: حل المشكلات والاهتمام بالشكاوى بالإضافة إلى مدى سهولة التصحيح ويمكن قياس هذه الخدمات على أساس سرعة وكفاءة التصحيح.
- الاستجابة: مدى تجاوب البائع مع العميل.
- الجمالية: إحساس الإنسان بالخصائص المفضلة لديه أي يهتم هذا البعد بالشكل العام للخدمة والكماليات التي يحتويها وهي تخضع لحاجات ورغبات العملاء بحيث تؤثر على تفضيلاتهم وترتيبهم للأولويات بين الخدمات المنافسة.
- السمعة: الخبرة والمعلومات السابقة عن الخدمة.
- الجودة المدركة: يعتمد هذا البعد في حالة عدم توفر معلومات كافية لدى العميل عن خصائص الخدمة؛ في هذه الحالة يلجأ العميل إلى مقاييس غير منشورة عند القيام بمقارنة بين الخدمات المنافسة حيث لا يكون الحكم على الخدمة من خلال خصائصه الموضوعية وإنما وفق مقاييس شخصية بحتة.

المطلب الثالث: نماذج قياس جودة الخدمة.

تعددت نماذج قياس جودة الخدمة وفي مطلبنا هذا سنذكر نموذجين فقط وهم الأكثر استعمالاً

على الأغلب:¹

الفرع الأول: مقياس سرفوال (Servqual Measure) :

طور Parasuraman وزملاؤه (1988) نموذج Servqual وهو نموذج متقدم لقياس جودة الخدمة، مستند على نموذج الفجوة، وفي نموذج Servqual هناك 5 أبعاد و 22 عنصراً مقدمة في مقياس ليكرت المكون من سبع نقاط، ويتم تقييم جودة الخدمة طرف المستهلكين من حيث التوقعات والأداء تصورات عن الأداء للأبعاد الخمسة لجودة الخدمة (Yarimoglu 2014)، والتمثلة في (السامرائي، 2007):

- الاعتمادية: وهي القابلية لإنجاز الخدمة الموعودة بشكل معتمد ومضبوط.

- الاستجابة: وهي الرغبة لمساعدة الزبائن وتقديم الخدمة السريعة لهم.

- الملموسية: وتعني التسهيلات الفيزيائية المعدات، مظهر الموظفين.

- الضمان: معرفة قابلية الموظفين ولطفهم لنقل الثقة والاعتماد عليهم.

- التعاطف: الرعاية والاهتمام المقدم للزبائن.

وقد تم التوصل إلى مجموعة من الدلالات العملية لاستخدام نموذج Servqual في قياس وتقييم جودة الخدمة من الناحية العملية فإن هذا النموذج يساعد الإدارة إلى التوصل إلى نتائج متعددة الأبعاد تتعلق بمستوى جودة الخدمة المقدمة، والتي تتلخص في الآتي: (المحياوي،

- مدى قدرة الإدارة أو عجزها عن فهم احتياجات ورغبات الزبائن.

- مدى فاعلية المنظمة وكفاءة الموارد التنظيمية في منظمة الخدمة.

- مستوى أداء العاملين في المنظمة ودافعيتهم في تقديم الخدمة للزبائن في مستوى الجودة الذي يتطابق مع المواصفات المحددة من جانب الإدارة.

- مدى المصادقية والثقة في منظمة الخدمة.

¹ أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة، ص 32.

- مستوى رضا أو عدم رضا الزبائن عن الخدمة.

الفرع الثاني: نموذج الأداء الفعلي (Servperf)

توصل كل من Gronin و Taylor (1992) إلى هذا المقياس الذي يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات الزبائن، وأنه يمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية: (المحياوي، 2006) جودة الخدمة = الأداء الفعلي

جاء هذا النموذج، نتيجة للانتقادات التي وجهت من طرفهم إلى النموذج السابق، حيث يرفض هذا النموذج فكرة الفجوة بين إدراكات الزبائن وتوقعاتهم، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون، ويتميز عن سابقه بالبساطة وسهولة الاستخدام، كما أنه لا يختلف عنه في الأبعاد الخمسة المستخدمة: (الاعتمادية الاستجابة الملموسية، الضمان، التعاطف).

خلاصة

من خلال ما تم تناوله في الفصل النظري تم التوصل إلى أن لأخلاقيات العمل دور كبير في تحسين جودة الخدمة من خلال تحسيس العمال والموظفين بأهميتها عند تلبية خدمات زبائنهم كما تتطلب عدة آليات ولعل أهمها الملموسية والتأكيد والاعتمادية وهذا من أجل تحقيق الجودة الخدمة، وضرورة التعاون مع الآخرين وتشجيع العلاقات الاجتماعية باستخدام ميثاق مهني أخلاقي.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية بريد الجزائر

تمهيد

بعدما تطرقنا نظريا لأهم أخلاقيات العمل التي تستخدمها المؤسسات من أجل تحسين جودة الخدمة، التي من المفترض أنه لها دور ومساهمة للسعي نحو البحث عن إجابة لإشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية، لكن هذا لا يأتي إلا من خلال التحقق من الفرضيات التي تمت صياغتها لأغراض هذه الدراسة.

سنحاول في الجانب التطبيقي هذا دراسة حالة واقع أخلاقيات العمل بمؤسسة بريد الجزائر بولاية المسيلة التي اخذناها كميدان للدراسة.

لهذا يأتي هذا الفصل للإسقاط الميداني لما جاء به الفصل النظري، ولهذا تم تقسم هذا الأخير إلى ثلاثة مباحث التي سيتم من خلالها التطرق إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة والتعريف بها، و عرض الإجراءات المنهجية التي تم اعتمادها للدراسة، وقد تكون أهمها تلك المتعلقة بعينة الدراسة، والتي انعكست منطقيا على البيانات التي تم الحصول عليها و تحليلها إحصائيا بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS الإصدار رقم 22، كما أن نتائج التحليل الإحصائي ستسمح لنا بوصف عينة الدراسة، وقياس مدى استجابات عينة الدراسة، إلى الوصول إلى اختبار فرضياتها والتحقق من صحتها، ومنه فإن مباحث هذا الفصل الثالث:

المبحث الأول: تقديم وعرض المؤسسة محل الدراسة؛

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة

المبحث الثالث: تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها.

المبحث الأول: تقديم وعرض المؤسسة محل الدراسة

أن القطاع الذي تتناوله الدراسة وهو القطاع العمومي للبريد، يعدّ من القطاعات الاقتصادية الهامة في جميع دول العالم بما فيها الجزائر، بحيث يحتل قطاع البريد والمواصلات مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمح ببناء دولة عصرية وتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى بـبريد الجزائر الذي يتميز بانتشاره عبر التراب الوطني وتعدد خدماته، ومن هذا سنقدم في هذا المبحث التعريف، لهذا قمنا بتقسيم هذا المبحث إلى المطالب التالية:

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

المطلب الثاني الهيكل: التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة ومهامها

المطلب الثالث: الخدمات المالية والالكترونية لبريد الجزائر

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

سيتم تقديم المؤسسة العمومية بريد الجزائر التي نشأت نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد المواصلات، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة.

أولا/ تنظيم ونشأة مؤسسة بريد الجزائر

إن المؤسسة ذات الطابع الصناعي و التجاري "بريد الجزائر"، موضوعه تحت وصاية وزارة البريد و المواصلات السلكية واللاسلكية، والتكنولوجيات و الرقمنة، بحيث كانت مؤسسة بريد الجزائر تسير وفق أحكام الأمر رقم 89-75 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 و المتضمنة قانون البريد و المواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد و المواصلات مؤسسة واحدة، عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد و المواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة و يخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضا في استغلالها لمختلف نشاطات البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية وفق المادة1و المادة 39 على التوالي من ذات القانون.

تأسس المؤسسة ذات الطابع الصناعي والتجاري "بريد الجزائر"، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002: و المتضمن إنشاء مؤسسة "بريد الجزائر" بعد الإصلاحات التي باشرتها الوزارة الوصية.

أما حاليا يديرها مجلس إدارة يرأسه الوزير المكلف بالبريد أو ممثل عنه، يسيرها مدير عام معين بموجب مرسوم رئاسي محددة بقرار وزاري مؤرخ في 21 يناير 2010 (رقم 002/أخ/و.ب.م.س.ل.ت.ر)، و مؤطرة من قبل لجننتين (02) تنفيذية وتجارية وكذا مكلفة بالتسويق، يتمحور نشاط المؤسسة ذات الطابع الصناعي و الاقتصادي "بريد الجزائر" حول المهن البريدية الكلاسيكية، وهذا على ثلاثة أصعدة (مركزي، جهوي ومحلي).

01- على الصعيد المركزي: وفق الجدول التالي:

الجدول رقم 01) : الهيكل المركزي لبريد الجزائر

مديريات الدعم المركزية(12)	أقسام المهن (03)
<ul style="list-style-type: none"> ❖ الإعلام الآلي وأمن الشبكات؛ ❖ الممتلكات العقارية و الوسائل العامة؛ ❖ مديرية المالية و المحاسبة؛ ❖ الموارد البشرية؛ ❖ التكوين و التحسين؛ ❖ الإستراتيجية، التنظيم ومراقبة التسيير؛ ❖ الهياكل البريدية و المباني؛ ❖ المفتشية المركزية؛ ❖ التدقيق والرقابة الداخلية؛ ❖ مديرية الاتصال؛ ❖ المعيارية و النوعية؛ ❖ الطواع البريدية والطوابعية. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ الشبكة ومهن البريد ؛ ❖ النقدية و الخدمات المالية البريدية ؛ ❖ البريد والطرود.

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على الموقع الالكتروني www.poste.dz.

02.- على الصعيد الجهوي والولائي:

أما على الصعيد الجهوي توجد:

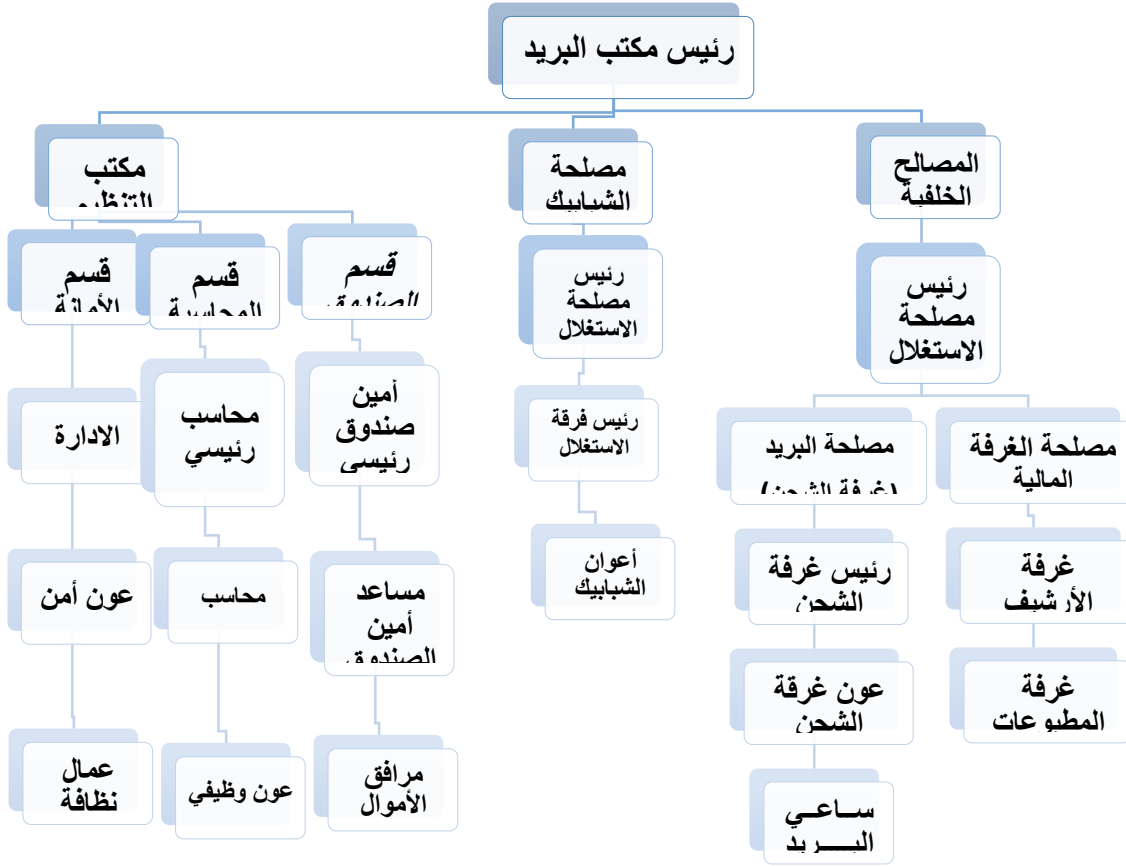
المراكز الجهوية للمحاسبة (08)	المراكز المالية الجهوية (08)	المفتشيات الجهوية (13)
-------------------------------	------------------------------	------------------------

أما على المستوى المحلي، توضع مكاتب البريد جغرافيا تحت وصاية مديرية وحدة بريدية ولائية، بحيث تتواجد 50 وحدة ولائية من بينها وحدة البريد لولاية المسيلة، التي تضم 94 مكتب بريدي. نشأت مؤسسة بريد و المواصلات بالمسيلة سنة 1962 و هي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري خدماتي ونتيجة إصلاحات التي قامت بها الجزائر أعطيت لها تسمية بريد الجزائر، كما يقع مقر المؤسسة بالمسيلة بالحي الإداري بجانب مجلس قضاء المسيلة ويلاصفها من الشرق، وتم تدشين المؤسسة من طرف والي ولاية المسيلة سنة 1993، حيث تعد من المكاتب البريدية كاملة الخدمات على مستوى الولاية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة ومهامها :

أولا : الهيكل التنظيمي :يوضح الشكل الموالي الهيكل النموذجي لمكتب البريد (قبضة رئيسية) :

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي النموذجي لمكتب بريد (قبضة رئيسية)



المصدر : مدونة تنظيم المكاتب البريدية

ثانيا: المهام ومساعي مؤسسة بريد الجزائر :

01.- مهام مؤسسة بريد الجزائر: تعمل المؤسسة بالسهر في كامل التراب الوطني على تنفيذ السياسة

الوطنية لتنمية الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية من خلال التكفل بنشاطات تسيير الخدمات، وكذا تجديد وتنمية الهياكل المنوطة بها؛ بحيازتها على شبكة جوارية فعالة وواسعة تم نشرها على كامل التراب الوطني، أين يسعى "بريد الجزائر" جاهدا على الحفاظ على آلية تحديث هياكله، لاسيما بضمان تحوله الرقمي في مختلف المهن وبالتركيز على تنمية اقتصاد رقمي يتمحور حول تقنيات الإعلام والاتصال، كما تركز النظرة الإستراتيجية وتسعى إلى أن تصبح:

- الرائد في توزيع الخدمات الجوارية والخدمات المنزلية؛
- المؤسسة المرجعية فيما يتعلق بالإدماج المالي للمواطنين؛

➤ العنصر الأكثر فاعلية فيما يتعلق بالبريد و الطرود الكبيرة، بتسريع تحولها الرقمي وتوافق شبكيتها المادية و الرقمية.

كما للمؤسسة العديد من المهام يمكن إيجازها في ما يلي¹:

- باعتبارها مؤسسة تقدم خدمة عمومية: فهي تعمل على توفير للمجتمع أحسن الخدمات وبأقل التكاليف؛
- باعتبار مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري: فيجب أن تعمل على تخطيط، وترقية تنميتها وتقليص تكاليفها للحصول على نتائج إيجابية لمتابعة تطورها؛
- تلعب دور محرك للاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث و تطوير الاستثمار؛
- إستغلال كل النشاطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر حسب المادة 63 من القانون 2003 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي وفي علاقتها مع الخارج؛
- القيام بكل النشاطات الملحقة والتي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببريد الرسائل، الطرود البريدية والمصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير؛
- القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الخزينة العمومية؛
- إنشاء وخلق هيئات و هياكل تتماشى مع نشاطاتها وأهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال وصيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها؛
- صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها؛
- صياغة والإشراف على السياسة التجارية تماشيا مع عقد نجاه المصادق عليه بقرار من الوزير المكلف بالبريد؛

- الإشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية و في إطار التنظيمات الجاري بها العمل وفق دفتر الأعباء الممضي مع سلطة الضبط للبريد و المواصلات.

02- مساعي مؤسسة بريد الجزائر : تتجلى أهم المساعي في النقاط التالية:

- تكثيف، تطوير ورقمنة شبكة البريد: اعتمدت مؤسسة البريد منذ السنوات الأولى لإنشائها آلية دائمة لتكثيف شبكتها من جهة، و رقميتها من جهة أخرى، بغية الاستجابة لضرورة الخدمة الجوارية لصالح جميع

¹ - وهاب محمد، "تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك-دراسة حالة بريد الجزائر"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006، ص 103.

فئات المجتمع وبالتالي تكريس نشاطها في منهج المواطنة، بحيث تمنح الأولوية لفتح النقاط البريدية الجوارية في المناطق العمرانية الكبيرة و في المناطق الريفية المنعزلة و المعوزة، بحيث يتواجد مركز بريدي في كل المناطق السكنية، ولكن كذلك حي في التكتلات العسكرية وداخل الأقطاب الجامعية والهياكل الكبرى لنقل المسافرين (المطارات، المحطات البرية، محطات السك الحديدية... الخ)؛ ومنه خلال مسعى التكثيف المتواصل تمثل مؤسسة بريد الجزائر عمليا ما يعادل 32.9% من الشبكة البريدية الإفريقية، حسب معطيات تقرير الاتحاد البريدي العالمي لسنة 2018 المتعلق بالآفاق الاقتصادية البريدية.

- مكاتب البريد المتقلبة: يتعلق الأمر بتجنيد مركبات الوزن الثقيل المهيأة والمزودة بكامل المعدات اللازمة، والتي بوسعها التنقل حتى إلى الأماكن المعزولة، بغية توفير خدمة نوعية لصالح المواطنين، كما انه بفضل ربطها بالانترنت ستمكن من تنفيذ كافة العمليات المالية و البريدية مثل أي بريد متواجد بالساحة العمومية.

- المعلومة على مستوى مكاتب البريد: بهدف تحسين نوعية الخدمات المقدمة وفي إطار العصرية عمدت مؤسسة بريد الجزائر إلى رقمنة كافة مكاتب البريد، من خلال نظام معلوماتي شامل يسمح لكل مستخدم حائز على حساب جار بالقيام آنيا في كل ربوع الوطن بالعمليات المرغوب فيها، حيث تقدم هذه الخدمات بنفس الشروط و التسعيرة، مع السهر على ديمومتها .

- إعادة ربط مكاتب البريد بشبكة الإعلام والاتصال: أين تم رقمنة مجمل مكاتب البريد وتحسين تدفق الانترنت على مستواها، حيث يسمح هيكل الشبكة المعلوماتية المجدد بالتكفل بالخدمات من جميع المكاتب مع ضمان النوعية.

- تطوير الخدمات النقدية: بالموازاة مع تكثيف الشبكة و رقمنتها وعصرنتها، قامت "مؤسسة بريد الجزائر " باقتناء منصة نقدية جديدة مطابقة للمعايير ومؤمنة، تتدرج ضمنها خدمة الدفع الالكتروني والتي تتصدر قائمة التدابير ذات الأولوية بالنسبة للسلطات العمومية التي تسعى إلى تعميم وسائل الدفع الالكتروني بالجزائر لما لها من فائدة على الاقتصاد الوطني، وهذا من خلال الاستعمال المتلائم لمختلف الآلات الأوتوماتيكية "الشباك الآلي البنكي (GAB)، وأجهزة الدفع الالكتروني (TPE)"، والدفع عبر الانترنت، و كذا الدفع باستعمال تطبيقات الهاتف النقال، في هذا الجانب برزت بريد الجزائر كعنصر فعال على الساحة المالية كأداة لتعميم الدفع الالكتروني، وإضفاء الطابع اللامادي للمعاملات المالية وأدوات الدفع، في إطار السياسة العامة التي تهدف إلى الإدماج المالي وترقية الاقتصاد الرقمي.

- شبكة الشباك الآلي البنكي (GAB) : بهدف التخفيف العبء على مكتب البريد وتسهيل المعاملات المالية، عززت "بريد الجزائر" شبكة شبائيكها الآلية البنكية (GAB)، باقتناء جيل جديد من الآلات الأوتوماتيكية لوظائف جديدة تتمثل في "التحويل من حساب لآخر، تعبئة الهاتف النقال، طلب دفتر شيكات، تغيير وضعية البطاقة النقدية تغيير رقم الهاتف النقال"، كما تجدر الإشارة أنه سجلت المؤسسة خلال سنة 2017 أكثر من 5.7 مليون بطاقة ذهبية.

- الخدمات عن بعد (عبر الانترنت): في إطار العصرية للخدمات المالية والبريدية وتحسين النوعية، قامت بإطلاق خدماتها عبر الانترنت ("بريدي نت، والخدمات عبر الهاتف النقال").

➤ "بريدي نت": الذي يسمح بانجاز كافة الوظائف التي تسمح بها البطاقة النقدية الذهبية، على سبيل معاملات النقود، الاطلاع على الرصيد، تعبئة حساب الهاتف النقال، دفع فواتير الغاز، الكهرباء، الانترنت، الهاتف، دون الحاجة إلى التنقل إلى مكاتب البريد.

➤ دفع الفواتير عبر بوابة الانترنت التجارية للمتعاملين الاقتصاديين والتجارين المندرجين في المنصة النقدية لـ"بريد الجزائر" على غرار متعاملي الهاتف الثابت والنفال، سونلغاز، شركات التأمين، الخطوط الجوية الجزائرية.

-عصرية وتحسين خدمة البريد والطرود: باعتبار المهنة الأساسية والنشاط الرئيسي، ينطوي البريد

والطرود على مشاريع عصرية الخدمات البريدية وتحسين نوعية الخدمة من خلال:

➤ إعادة تكييف المخطط الوطني لإيصال البريد والطرود الذي يربط جميع بلديات التراب الوطني؛

➤ تعزيز وسائل الإيصال والتوزيع؛

➤ تهيئة مراكز الإيداع والتوزيع ومراكز الفرز

➤ تعميم نظام مراقبة الارسلات البريدية الموصى بها للأنظمة الوطنية والدولية، وتولي متابعتها،

تحديد مكانها، وكذا تبادل المعلومات بين المؤسسات المستخدمة.

المطلب الثالث: الخدمات المالية والالكترونية لبريد الجزائر

تتجلى أهم خدمات مؤسسة بريد الجزائر والتي تتواجد في كل وحداتها منها بريد الجزائر لولاية

المسيلة ونتناول أهم الخدمات المقدمة بإيجاز وفق الآتي:

أولاً- الخدمات المالية: كخدمة الحساب البريدي الجاري وخدمة الحوالات وهي عدة أنواع حيث نجد الحوالات

البطاقية والتلغرافية وكذا الالكتروني، وخدمة الاستلام السريع للأموال، وفيما يلي نتطرق إلى كل الخدمات

المقترحة من قبل بريد الجزائر:

- 1- فتح حساب واستغلال حساب جار بريدي: يسمح لكل شخص طبيعي أو معنوي من جنسية جزائرية أو أجنبية مقيم بالجزائر بفتح حساب بريدي جار بشرط استيفائه للشروط القانونية و التنظيمية الساري العمل بها، وذلك على مستوى شبابيك البريد لمحل إقامة الطالبة وبناءا على تقديم الوثائق المطلوبة، كما يمكن فتح حساب بريدي على شبكة الانترنت (<https://ccpnet.poste.dz>)؛
- 2- العمليات المتاحة على مستوى الحساب الجاري البريدي: أهمها: (سحب المبالغ المالية نقدا على مستوى جميع مكاتب البريد-التحويل من حساب إلى حساب-الدفع المستعجل للأموال على حساب جار بريدي-الاقتطاع الآلي - التصديق على الصكوك)؛
- 3- الخدمات المرتبطة بالحساب الجاري البريدي: تتمثل في : (الاطلاع على الحساب الجاري البريدي-الإشعار عبر الرسائل القصيرة-طلب دفتر الصكوك البريدية-كشف الحساب - إضافة/ تغيير رقم الهاتف النقال المرتبط بحاسب جار بريدي- كشف الهوية البريدية"RIP2"-شهادة عدم دفع صك - المعاملات المقدمة عبر مركز الاتصال على الرقم 1530)؛
- 4- الحوالات وتحويل الأموال : يجد الزبون تحت تصرفه نوعين من الحوالات، حوالة على شكل بطاقة مثل حوالة (1418) بغية تزويد حساب جار بريدي آخر (الحساب النقدي)، حوالة إلكترونية، بحيث لاستلام وإرسال الحوالات الدولية الإلكترونية الخاضعة لنظام "IFS-IMO" تكون عن طريق تصريح من طرف بنك الجزائر في عملية تحويل نحو الخارج، أما في حالة الاستلام في أي بريد يكون الزبون مصحوبا بوثيقة هوية سارية المفعول و كذا رقت التعريف والرمز السري اللذين يزودهما به المرسل، ونفس الإجراءات لحوالة ويسترن يونيون؛
- 5- خدمة الادخار التابعة للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط "CNEP": حيث يقدم الصندوق نوعين من الدفاتر، الأول من أجل السكن بنسبة فائدة سنوية 2%، والثاني دفتر التوفير الشعبي بنسبة فائدة سنوية 2.5%، كما يتيح الخدمات عن بعد الخاصة بالصندوق عن طريق رقم سري يسمح بالقيام بالعمليات البنكية عبر شبكة الانترنت؛
- 6- الخدمات الجوارية : من خلال التقرب من أي مكتب بريدي يمكن أن يقوم متلقي الخدمة من (دفع الفواتير المختلفة الماء الانترنت، الكهرباء و الغاز، شحن البطاقات الإلكترونية لمتعاملي الهاتف النقال الثلاث: أرسلني لموبيليس-فليكيسي لجيزي- ستورم لأوريد، دفع مصاريف التأشيرة، بيع الطوابع البريدية والجبائية ،..... الخ؛
- 7- خدمة حوالتك: هي خدمة لتحويل الأموال بصفة آنية بسيطة و مؤمنة عن طريق حوالة إلكترونية؛

8- خدمة التحويل من حساب بريدي إلى حساب بريدي آخر بواسطة صك بريدي: متوفرة في جميع مكاتب البريد؛

9- بريدي موب/ بريدي ويب: تطبيق بريدي يسمح للزبائن بالاستفادة من باقة متنوعة من الخدمات المالية البريدية عبر البوابة الالكترونية www.poste.dz، تتسمح هذه الخدمة بتنفيذ العمليات بسرعة فائقة وفي أي وقت 7/7، 24 سا/24 سا. أما بريدي موب هو عملية تطبيقية على الهاتف النقال، تضع تصرف الزبائن الخدمات المالية والنقدية لبريد الجزائر، وبالتالي تساهم في تحسين الاستخدام الأحسن للحساب البريدي الجاري و المعاملات المالية و في أي وقت.

10- خدمة الدفع عن طريق الهاتف النقال "بريدي باي": هي عبارة عن وسيلة دفع جديدة عن طريق الهاتف النقال من ميزات أنها سهلة الاستعمال وغاية في الأمان تسمح بتحويل الأموال من حساب الزبون إلى حساب التاجر .

ثانيا- الخدمات البريدية: التي تتمثل في خدمة الطرود البريدية وكراء صناديق البريد والخدمات البريدية لفائدة الغير حيث تقوم المؤسسة بإجراء عمليات تحصيل ودفع لفائدة إدارات ومصالح عمومية، بحيث تشمل الخدمات البريدية كل الخدمات المتعلقة بالطرود والرسائل: (الخدمات الأساسية والتكميلية لرسالات البريد- كراء صناديق البريد و الصناديق التجارية - حفظ البريد - البريد الماكت- إعادة بعث المراسلات- خدمة البرقية الالكترونية- خدمة البريد السريع-الذهبية الخدمة الممتازة).

ثالثا - خدمات أخرى: كخدمة رصيدي، خدمة الموزع الصوتي، خدمة الانترنت...الخ.

رابعا- الخدمات النقدية : وهي كل الخدمات المتعلقة بالبطاقة الذهبية وتسمح بتقديم الخدمات التالية :

1- على مستوى جميع المكاتب البريدية : سحب الأموال - الاطلاع على رصيد الحساب الجاري-

تحويل الأموال من حساب بريدي لآخر؛

2- على مستوى أي شبك آلي للبنوك مرتبط بشبكة بريد الجزائر: سحب النقود- الاطلاع على الرصيد

- الاطلاع على الكشف المصغر للرصيد للعمليات العشر التي تم إجراؤها بواسطة البطاقة الذهبية- طلب تزويد بدفتر الصكوك البريدية-طباعة كشف الهوية البريدي "RIP"- تحويل الأموال من حساب بريدي لآخر - إعادة شحن بطاقة الهاتف النقال-تغيير رقم الهاتف النقال؛

3- على مستوى أجهزة الدفع الالكتروني "TPE" الموضوعة لدى المتعاملين التجاريين : دفع ثمن

المشتريات- تسديد الفواتير - حجز تذاكر الطيران، الفنادق...الخ، إلغاء/ تعويض أي دفع؛

- 4- باستعمال التطبيق الهاتفي "بريدي موب": الاطلاع على رصيد الحساب الجاري- تحويل الأموال من حساب بريدي لآخر - الاطلاع على الكشف المصغر للرصيد للعمليات العشر التي تم إجراؤها بواسطة البطاقة الذهبية-تجميد البطاقة الذهبية وإعادة تنشيطها- تحديد الموقع الجغرافي لأي شبك آلي للبنوك تابع لبريد الجزائر عبر كامل التراب الوطني- الاطلاع على العروض الاشهارية؛
- 5- على المتجر الالكتروني لبريد الجزائر "بريدي نت": إعادة شحن بطاقة الهاتف النقال- دفع اشتراك الانترنت - حجز تذاكر الطائرة- الاشتراك في خدمات تطبيق الهاتف النقال بريدي موب- تسديد الفواتير (سونلغاز- سيال- الانترنت- موبيليس-...الخ)؛
- 6- على مستوى مواقع الانترنت التجارية : القيام بالدفع/ الشراء/ الحجز- إلغاء/ تعويض شراء.
- 7- باستعمال على مستوى أجهزة الدفع الالكتروني "TPE" الموضوعة في مكاتب البريد : بحيث تسمح هذه الخدمة بسحب مبلغ 50.000 دج في اليوم الواحد وذلك دون أي وثيقة إثبات ولا نموذج صك، أو استمارة موحدة.
- 8- الخدمة الممتازة للبطاقة الذهبية (التوزيع البريدي السريع): تسمح هذه الخدمة بالحصول على البطاقة الذهبية في آجال قياسية لا تتعدى 05 أيام عند تأكيد الطلب، سواء للزبائن الجدد أو عند التجديد للبطاقة.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة

نهدف من خلال هذا المبحث إلى ذكر مختلف الجوانب المنهجية التي اعتمدها في الدراسة وأهدافها، الذي ساعدنا في معالجة إشكالية الدراسة من خلال منهجية علمية واضحة ومناسبة، ويتضمن هذا المبحث ثلاثة مطالب تتمثل فيما يلي:

المطلب الأول: الإطار المنهجي؛

المطلب الثاني: مصادر بيانات الدراسة؛

المطلب الثالث: هيكلية استبانة الدراسة ومعالجتها الإحصائية.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

من المهم أن تكون المنهجية العلمية تتماشى والإطار العام للدراسة بغية الوصول إلى تحقيق أهدافها ومعالجة الإشكالية المطروحة وهذا من خلال استخدام منهج علمي مناسب.

أولاً: المنهج العلمي المعتمد للدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعد منهاجاً يحاول الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر المشكلة أو الظاهرة القائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع أساسيات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها، وهنا لمعرفة تفاصيل أكثر حول الموضوع أو الظاهرة ويهدف هذا المنهج إلى توفير البيانات والحقائق عن إشكالية موضوع البحث والوقوف على دلالاتها.

وتبرز أهمية استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب الميداني لهذه الدراسة من خلال التطرق إلى دراسة والتحليل الواقعي والميداني لأثر أخلاقيات العمل على جودة الخدمات ببريد الجزائر بالمسيلة.

ثانياً: عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من 32 فرداً، والمكونة أساساً من موظفي المؤسسة محل الدراسة، والتي بإمكانها إدراك موضوع الدراسة باعتباره يخص أكثر هذه الفئة.

المطلب الثاني: مصادر بيانات الدراسة

الهدف من هذا المطلب هو تحديد وذكر المصادر التي تم الاعتماد عليها في الدراسة سواء في الفصل النظري أو في الفصل الميداني الذي يمثل الإسقاط الميداني للجزء النظري، وتقسّم مصادر بيانات الدراسة إلى جزأين: الأول يتمثل في المصادر الثانوية، أما الثاني فهو يمثل المصادر الأولية.

أولاً: المصادر الثانوية

من أجل تناول التأسيس النظري للدراسة تمت الاستعانة بمجموعة من المصادر متنوعة والتي تعد أساس الدراسة، وتمثلت هذه المصادر فيما يلي:

- مراجع كتب لأغلبها باللغة العربية والبعض باللغة الأجنبية؛
- استخدام مراجع بعض المقالات والمدخلات؛
- الاستعانة بالملتقيات التي تناولت تقريبا نفس الدراسة؛
- الاستعانة بالموافع الإلكترونية.

ثانيا: المصادر الأولية

للإسقاط الميداني للدراسة وجعلها أكثر عمقا تم الاعتماد على مصادر ذات البيانات الأولية التي توصلنا إلى بيانات مباشرة تخص الدراسة، وتتمثل المصادر الأولية التي اعتمدت في الدراسة هي مصادر ميدانية وذلك عن طريق التواصل مع أفراد عينة الدراسة من خلال جمع البيانات من مصادرها والتي تتمثل في:
الاستبانة.

لقد تم الاعتماد على الشروط التالية عند صياغة أسئلة لبناء استبانة واضحة ودقيقة¹:

- مراعاة التسلسل المنطقي للأسئلة؛

- يجب أن تكون صياغة الفقرات واضحة وتحاشي الأسئلة المبهمة؛

- تجنب ازدواجية المعنى للفقرة.

وقد تم صياغة استبانتنا بدقة ووضوح وتم تحكيمها إحصائيا ومنهجيا وضمنا، وقمنا بتوزيعها واسترجاعها من أفراد عينة الدراسة التي تمثلت في 32 موظف للبريد المركزي بالمسيلة، من أجل ملائمة موضوع الدراسة الذي يتعلق أثر أخلاقيات العمل على جودة الخدمة.

المطلب الثالث: هيكلية استبانة الدراسة ومعالجتها الإحصائية.

سنتناول في هذا المطلب هيكلية استبانة الدراسة ومعالجتها الإحصائية.

أولا: هيكلية استبانة الدراسة

تم هيكلية استبانة الدراسة كالتالي:

01- مقدمة تمهيدية: وفيها تم توضيح مختلف حيثيات أسئلة الدراسة الموجه لأفراد عينة الدراسة، مع

إعلامهم بأن البيانات التي سيقدمونها تهدف إلى الإسقاط الميداني للدراسة العلمية.

02- أقسام الاستبانة: تتكون استبانة الدراسة من ثلاثة أجزاء وهي كالتالي:

الجزء الأول: المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

الجزء الثاني والثالث: ويتمحور الجزء الثاني حول أخلاقيات العمل والجزء الثالث حول أبعاد جودة الخدمة.

1 - محمد حسين محمد رشيد ومنى عطا الله الشويلات، مبادئ الإحصاءات والاحتمالات ومعالجتها، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012، ص 20-21.

تم إعداد قائمة أسئلة الاستبيان على أساس مقياس ليكرت الخماسي (Likert scale) الذي يحتمل خمس إجابات كما هو مبين الجدول التالي:

الجدول رقم (02): مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في الدراسة

التصنيف	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

من إعداد الطالبة بالاعتماد على دراسات سابقة

أما فيما يتعلق بالحدود التي اعتمدنا عليها في هذا البحث عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات في نموذج الدراسة، ولتحديد درجة القياس فقد حددنا خمسة مستويات هي: (المنخفض جدا، المنخفض، المتوسط، المرتفع، المرتفع جدا) بناءات على المعادلة التالية:

الجدول رقم (03): مقياس تحديد الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة

مستوى الملائمة	1.8 - 1	2.6 - 1.81	3.4 - 2.61	4.2 - 3.41	5 - 4.21
الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

من إعداد الطالبة بالاعتماد على المدى الإحصائي

ثانيا: أدوات معالجة بيانات الدراسة

بعد عملية توزيع الاستبانة على العينة المختارة، قمنا بعملية جمع الاستبيان والتي تعد من أهم المراحل كونها ترتبط بالحصول على نتائج عملية تفيدنا في إضفاء موضوع الدراسة، فعمدنا إلى جمع هذا الاستبانة عن طريق الاستلام المباشر من العينة المختارة، ثم بعد الحصول على الاستبانة بدأنا عملية التحليل وفق جداول يتم تحليلها إحصائيا، تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار رقم 26 من خلال:

أولاً: التكرارات والنسب المئوية: تم الاعتماد عليهما بهدف التفريق بين العينة، بناءات على المعلومات الخاصة بالمؤسسة، وتم اعتماد المؤشرين في كافة عبارات الاستبيان.

ثانياً: المتوسط الحسابي: تم استخدامه في هذه الدراسة كونه مؤشر يقوم بترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر المستجيبين على الاستبيان، تم اعتماد الوسط الحسابي لإجابات المشاركين كمؤشر لأثر أخلاقيات العمل على جودة الخدمات في بريد الجزائر بالمسيلة.

ثالثاً- الانحراف المعياري: تم استخدامه لمعرفة مدى تشتت القيم عن متوسطها الحسابي.

رابعاً: اختبار ألفا كرونباخ "Cronbach's Alpha" تم استخدامه لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان، بحيث تكون مساوية للصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، أما إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، أي أن زيادة قيمة هذا المعامل تعني مصداقية البيانات.

خامساً: معامل الصدق (Validité): يقصد به انه مقياس يقيس ما وضع لقياسه ويساوي رياضياً الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ.

سادساً: اختبار التوزيع الطبيعي كالمجروف سمر نوف (Kolmogorov- Smirnov Test): يستخدم لمعرفة طبيعة توزيع بيانات ظاهرة معينة في كونها تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

سابعاً: اختبار (T-Test) الإحصائي: يستخدم في اختبار فرضيات الاستبيان للتأكد من الدلالة الإحصائية للنتائج التي تم التوصل إليها.

المبحث الثالث: عرض البيانات وتحليلها

المطلب الأول: تحليل البيانات لعينة الدراسة

في هذا المطلب سنقوم بتحليل البعد الأول والذي يتمثل في تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة كما سنقيس مدى صدق وثبات عبارة الاستبانة بمعامل ألفا كرو نباخ.

أولا: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة

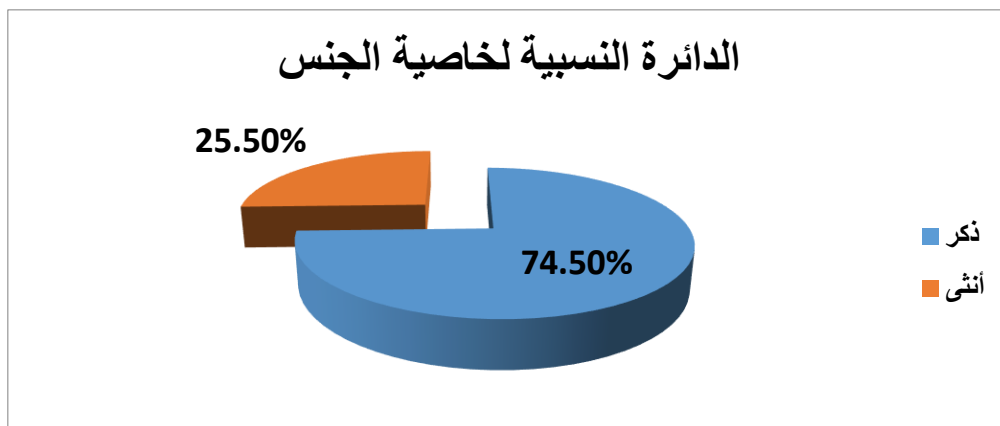
الجدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الجنس

الرقم	الجنس	التكرارات	النسبة المئوية%
01	ذكر	24	74.50
02	أنثى	8	25.50
	المجموع	32	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

ما يوضحه الجدول رقم (03) أن نسبة الذكور تتمثل في %74.50، في حين أن نسبة الإناث مقدرة بـ 525%. وهذا ما يعكس الانخفاض النسبي للتواجد النسوي في الإدارة العمومية وهذا راجع إلى العديد من الأسباب ولعل أهمها البيئة الثقافية والاجتماعية للولاية.

الشكل رقم (04): النسب المئوية لأفراد العينة حسب خاصية الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج EXCEL

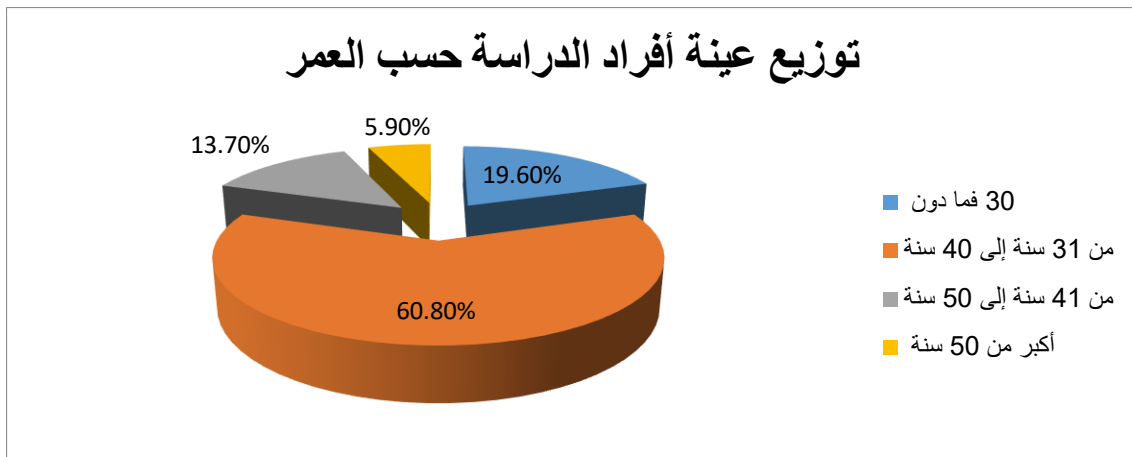
الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

الرقم.	الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية%
01	30 فما دون	5	19.60
02	من 31 سنة إلى 40 سنة	21	60.80
03	من 41 سنة إلى 50 سنة	4	13.70
04	أكبر من 50 سنة	2	5.90
	المجموع	32	100

المصدر: من إعداد الطالبة: بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يوضح لنا الجدول رقم (04) أن الفئة العمرية السائدة تتمثل من 31 إلى 40 سنة والمقدرة بـ 60.80% وهذا راجع إلى طبيعة الوظيفة والقانون الداخلي للترقية في هذه الإدارة العمومية ثم تليها الفئة أقل من 30 سنة المقدرة بـ 19.60% وهي نسبة تؤكد وجود الشباب في الإدارة العمومية محل الدراسة، كما أن نسبة 13.70% ونسبة 5.90% تمثل الفئتين من 41 إلى 50 سنة وفئة أكثر من 50 سنة وهذا يدل على تواجد الكهول وأصحاب الخبرة في هذه الإدارة العمومية.

الشكل رقم (05): النسب المئوية لأفراد العينة حسب خاصية العمر



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج EXCEL

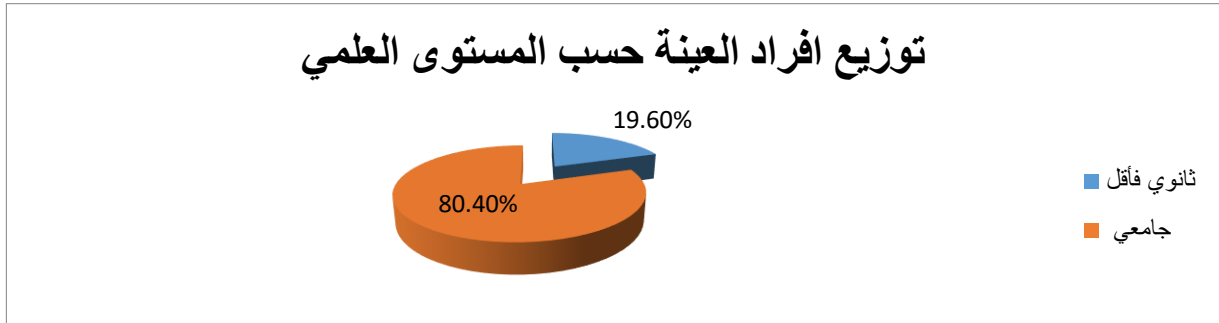
الجدول رقم (05): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب خاصية المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
19.60	10	ثانوي فأقل
80.40	22	جامعي
100	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة: بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (05) أن المؤسسة محل الدراسة تعتمد على الكفاءات وحاملي الشهادات الجامعية والذين يقدرون بنسبة 80.40 %، ثم يليهم ذوي المستوى الثانوي الذي يمثلون نسبة ضئيلة تقدر بـ 19.60 % وهم بمثابة مساعدين وأعاون إدارة بالإدارة العمومية الممثلة ببريد الجزائر بالمسيلة.

الشكل رقم (07): النسب المئوية لأفراد العينة حسب خاصية المستوى العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج EXCEL

الجدول رقم (06): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الخبرة المهنية

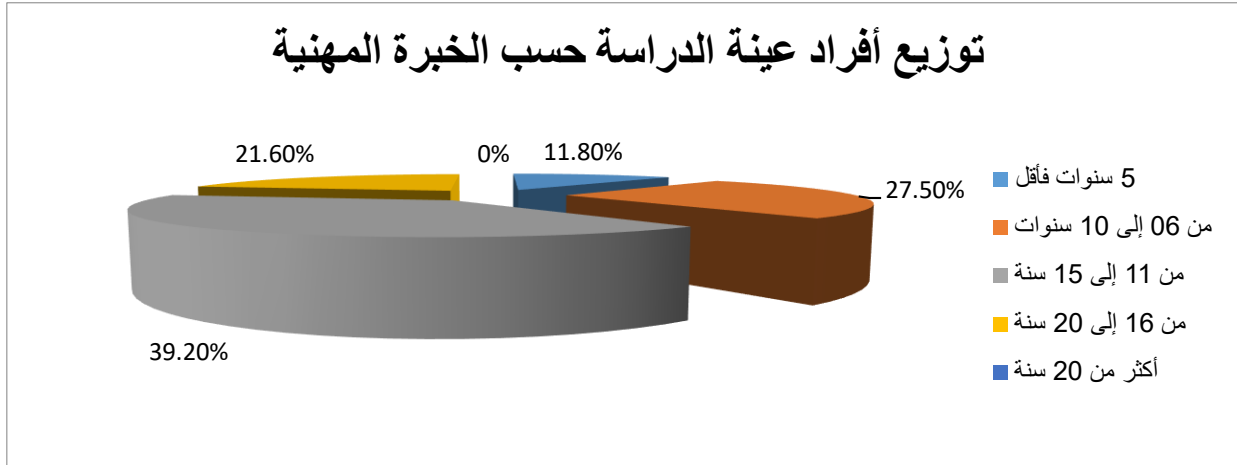
الرقم	سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
01	5 سنوات فأقل	2	11.80
02	من 06 إلى 10 سنوات	8	27.50
03	من 11 إلى 15 سنة	15	39.20
04	من 16 إلى 20 سنة	7	21.60
05	أكثر من 20 سنة	00	00
	المجموع	32	100

المصدر: من إعداد الطالبة: بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يوضح لنا الجدول (06) أن الفئة السائدة بالنسبة لخاصية الأقدمية هي فئة من 11 سنة إلى 15 سنوات وهي فئة تعكس الخبرة لشغل مناصب إدارية معينة بنسبة مئوية قدرة بـ 39.20%، في حين الفئة من 06 إلى 10 سنوات تمثل نسبة 27.20%، ثم تليها الفئة من 16 إلى 20 سنة بنسبة تقدر بـ 21.60%، والفئة أقل من

05 سنوات فأقل فهي تمثل نسبة 11.80%، وهذا ناتج عن شح المناصب المالية في ظل سياسة التقشف المنتهجة من السلطات العامة.

الشكل رقم (8): النسب المئوية لأفراد العينة حسب خاصية الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج EXCEL

ثانيا: قياس مدى ثبات عبارات الاستبانة

بعد حسابنا لمعامل ألفا كرونباخ من أجل قياس مدى صدق وثبات المحاور الخاصة بالاستبانة تحصلنا

على النتائج التالية:

- أن معامل ألفا كرونباخ أكبر من (0.6) وهو دلالة على ثبات وصدق أن الاستبانة متنسقة لدرجة مقبولة فيما يخص الفقرات كما أن معامل ألفا كرونباخ الكلي هو (0.768) ما يؤكد مصداقية إجابة عينة الدراسة.

ثالثا: اختباري نوع التوزيع لمحاور الدراسة

سيتم تحديد نوع التوزيع ما إذا كان طبيعي أم لا عن طريق اختبار كالمجروف - سمر نوف Kolmogorov ((-Smirnov):

الجدول رقم (07): اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبانة

قيمة Z المعنوية Sig	قيمة Z	عدد الفقرات	البعد
0.00	0.210	05	البعد الأول
0.031	0.130	06	البعد الثاني
0.046	0.125	04	البعد الثالث
0.00	0.305	04	البعد الرابع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS, V22

من خلال الجدول رقم (07): أن كل محاور الاستبانة الخاصة بالدراسة تتبع التوزيع الطبيعي لأن مستوى الدلالة Sig أكبر من (0.05)، لان (z) المحسوبة أكبر من (Z) الجدولية.

المطلب الثاني: تحليل بيانات محاور الدراسة

في هذا المطلب سنتعمق في تحليل عبارات كل محور من أجل الإضفاء على موضوع أثر أخلاقيات العمل على جودة الخدمات، ومعرفة ومعالجة إشكالية الدراسة ميدانيا.

الجدول رقم (08): يمثل نتائج البعد الأول

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة القبول
01	تولي إدارة بريد الجزائر اهتماما بمظهر وهندام موظفيها وكذا الشكل الداخلي والخارجي للمبنى.	4.0588	1.0082	5	مرتفع
		4.1176	0.9087	2	مر

				يتوفر بريد الجزائر على تجهيزات ومعدات تقنية متطورة (موزعات آلية، حواسيب....)	02
مرتفع	4	0.7926	4.078	توفر بريد الجزائر مرافق وقاعات داخلية ملائمة وجذابة وذات جو مريح .	03
مرتفع جدا	1	0.9968	4.980	يوجد ببريد الجزائر لوحات الكترونية إرشادية تسهل الوصول لاماكن الحصول على الخدمة.	04
مرتفع	3	0.90011	4.1059	يقوم بريد الجزائر بإصدار الشيكات والبطاقات الذهبية بنوعية وجاذبية عالية	05
مرتفع	/	0.7697	4.1059	نتيجة البعد الأول	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS,V22

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن جميع المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الأول التي تم التوصل إليها والبالغة (05) فقرات كانت في مجملها مرتفعة أي أعلى من المتوسط الفرضي المستخدم (03)، وهذا يشير إلى أن إجابات عينة الدراسة كانت إيجابية، ودليل ذلك أن المتوسط الحسابي العام لفقرات البعد الأول بلغ (4.1059)، وبلغ الانحراف المعياري (0.7697)، وهذا ما يدل على الدور الفعلي لأثر أخلاقيات العمل على جودة الخدمات من حيث بعد الملموسية، وهذا ما توضحه الفقرات (1،2،3،4،5)، حسب إجابات العينة على وجود بعد الملموسية بمستوى عالي و مرتفع ببريد الجزائر بالمسيلة حيث بلغ المتوسط الحسابي لكل فقرة أكبر من (3.4) حسب مقياس تحديد الأهمية.

الجدول رقم (09): يمثل نتائج البعد الثاني

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة القبول
01	يقوم بريد الجزائر بتقديم خدمات ذات جودة	4.0588	0.9035	2	مرتفع
02	يؤدي بريد الجزائر خدماته في الوقت المحدد دون أي تأخير.	4.1176	0.84017	1	مرتفع
03	يقدم بريد الجزائر خدماته بطريقة صحيحة من المرة الأولى .	3.3922	1.0213	5	متوسط
04	يحظى بريد الجزائر بثقة المستفيدين من خدماتها.	3.2549	1.3090	6	متوسط
05	يلتزم بريد الجزائر بحل المشكلات للمواطنين حول الخدمات المقدمة لهم.	3.7451	0.8909	3	مرتفع
06	يلتزم بريد الجزائر بتقديم الخدمات التي وعد بها المواطنين.	3.4118	1.0035	4	مرتفع
	نتيجة البعد الثاني	3.6634	0.4684	//	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS,V22

يؤكد الجدول رقم (09) على أن بريد الجزائر يعتمد بدرجة مرتفعة على بعد الاعتمادية وهذا من أجل بلوغ أهدافه المنشودة وهذا ما توضحه الفقرات رقم (1,2,5,6) التي قدرت متوسطاتها الحسابية على التوالي (3.4118-3.7451-4.1176-4.0588) والتي كانت تفوق (3.4) وهذا ما يدل أهمية الاعتمادية كآلية لتحسين جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة في ظل أخلاقيات العمل، في حين كان المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا

البعد يقدر بـ (3.6634) في حين بلغ انحرافها المعياري (0.4684) وهذا ما يعود بالإيجاب على مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة.

الجدول رقم (10): يمثل نتائج البعد الثالث

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة القبول
01	يكون الموظفون في بريد الجزائر على أتم الاستعداد لتقديم الخدمة	2.9608	1.0763	4	متوسط
02	يقوم بريد الجزائر بالرد على طلبات الزبائن وانشغالاتهم دون تمييز	3.1176	1.2433	3	متوسط
03	يستجيب موظفي بريد الجزائر لاحتياجات المواطنين مهما كانت انشغالاتهم.	3.2941	1.1008	2	متوسط
04	يهتم بريد الجزائر بشكاوي واستفسارات المواطنين.	3.6863	1.1043	1	مرتفع
	نتيجة البعد الثالث	3.2647	0.6844	//	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS,V22

يبين لنا الجدول رقم (10) أن المتوسطات الحسابية لل فقرات الخاصة بالبعد الثالث الذي يمثل بعد الاستجابة متوسطة حيث كانت متوسطات الفقرات (1،2،3) قدرت على التوالي بـ (2.960،3.1176،3.6863) في حين اختلفت اختلاف طفيف في الفقرة الرابعة والذي كان بقيمة (3.6863)، في حين قدر المتوسط الحسابي الإجمالي (3.2647) وهي طبعا أقل من (3.4) وهذا دليل على أن دور أخلاقيات العمل في تحسين جودة الخدمة من ناحية الاستجابة لتلبية طلبات الزبائن بشكل نسبي على مستوى بريد الجزائر بولاية المسيلة.

الجدول رقم (11): يمثل نتائج البعد الرابع

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة القبول
01	يتميز بريد الجزائر بالأمان والسرية و الخصوصية في المعاملات	3.3725	1.2955	2	متوسط
02	يتسم سلوك الموظفين بالأدب وحسن المعاملة مع المواطنين	3.2941	1.4183	4	متوسط
03	يملك بريد الجزائر على جميع التجهيزات اللازمة لحماية حقوق المواطنين	3.3333	0.95219	3	متوسط
04	تحتفظ بريد الجزائر بسرية وبصفة دقيقة جميع الخدمات المقدمة للمواطنين	3.9804	0.8121	1	مرتفع
	نتيجة البعد الرابع	3.3333	2.499	//	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS,V22

الجدول رقم (11) من الجدول يتبين لنا أن جل فقرات البعد الرابع الخاص بالدراسة متوسطاتها الحسابية متوسطة فهي تنتمي إلى المجال (2.61-3.4) وهذا ما يؤكد أن درجة اهتمام مؤسسة بريد الجزائر ومستخدميه في كسب وخلق الثقة متوسطة، في حين قدر المتوسط الحسابي الإجمالي للفقرات بـ (3.3333)، وهذا يقودنا تلقائيا إلى القول أنه تساهم أخلاقيات العمل في تحسين جودة الخدمات من حيث الثقة و التوكيد بدرجة مقبولة.

الجدول رقم (12) علاقة التأثير بين المتغير التابع والمتغير المستقل

القرار	مُعامل التحديد "R2"	مُعامل الارتباط "R"	إختبار (t)		إختبار (F)		مُعادلة الانحدار		
			مُستوى الدلالة	قيمة "t"	مُستوى الدلالة	قيمة "F"	الخطأ المعياري	المُعاملات "B"	
دال (يؤثر إيجاباً وبدرجة عالية)	0.565	0.319	0.079	1.792	0.00	22.927	0.629	1.127	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
دال (يؤثر إيجاباً وبدرجة عالية)			0.00	4.788			0.158	0.755	علاقة التأثير

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS,V22

من الجدول رقم (12): نستنتج أن هناك ارتباط وثيق بين أخلاقيات العمل وجودة الخدمة، وما يؤكد على هذا نتائج الانحدار البسيط حيث قدرت قيمة F بـ (22.927) والتي تعبر عن التأثير بين المتغير التابع و المستقل، في حين كان معامل الارتباط يساوي (0.319) الذي يجعلنا نؤكد على التأثير الفعلي لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

سيتم في هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة من أجل التأكد من صحتها أو رفضها، وهذا من خلال حسابنا لمعامل t- teste لأن التوزيع طبيعي لكل أبعاد الدراسة.

أولاً: اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الأول

عند اختبارنا لفرضيات الدراسة نضع مستوى الدلالة بقيمة 0.05 ومستوى المعنوية 0.95.

كما يجب أن نحدد ما يلي:

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الملموسية في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية البديلة H1: يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الملموسية في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (12): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الأول

نتيجة اختبار الفرضية		(si-t)	T الجدولية	T المحسوبة	البيان
H1	H0				
قبول	رفض	0.000	3.8894	4.3224	نتائج البعد الأول

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS,V22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن اختبار T للمحور الأول بلغ (4.3224) و هو أكبر من T الجدولية و التي تقدر بـ (3.8894) و هذا ما يدل على أن البعد الأول دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات البعد بلغت (0,000) و هي أقل تماما من (0,05) و ذلك ما يثبت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات البعد الأول، و هذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H0 و قبول الفرضية البديلة H1 و التي تقول أنه يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الملموسية في المؤسسة محل الدراسة.

ثانيا: اختبار الفرضية المتعلق بالبعد الثاني:

يجب علينا تحديد ما يلي:

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الاعتمادية(الضمانات) في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية البديلة H1: يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الاعتمادية(الضمانات) في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (13): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الثاني

نتيجة اختبار الفرضية		(si-t)	T الجدولية	T المحسوبة	البيان
H1	H0				
قبول	رفض	0.000	3.5316	3.7951	نتائج البعد الثاني

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS,V22

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (13) أن اختبار T للبعد الثاني تقدر بـ (3.7951) و هو أكبر من T الجدولية و التي تقدر بـ (3.5316)، كما أن مستوى الدلالة للمحور الثاني فدر بـ (0.05) ما يدل على أن مستوى المعنوية (0.95)، حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات البعد بلغت (0,000) و هي أقل تماما من (0,05) و ذلك ما يثبت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات البعد الثاني، وهذا ما يدل على أنه يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الاعتمادية(الضمانات) في المؤسسة محل الدراسة. H1 ورفض H0.

ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الثالثة على أنه يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الاستجابة في المؤسسة محل الدراسة، وعليه حددنا الفرضية البديلة كما يلي:
الفرضية الصفرية H0: لا على أنه يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الاستجابة في المؤسسة محل الدراسة.
الفرضية البديلة H1: على أنه يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الاستجابة في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (14): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الثالث

نتيجة اختبار الفرضية		(si-t)	T الجدولية	T المحسوبة	البيان
H1	H0				
قبول	رفض	0.000	3.0722	3.4572	نتائج البعد الثالث

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS,V22

يبين لنا الجدول رقم (14) أن اختبار T المحسوبة لهذه الفرضية أكبر من T الجدولية اللذين قدرا بـ (3.4572) و (3.0722) على التوالي في حين أن مستوى الدلالة بلغ (0.05) لأن مستوى المعنوية لهذه الفرضية (0.95)، كما أن القيمة الاحتمالية لها (SIG) قدرت بـ (0.000) وهي أقل تماما من (0.05) مما يدل على أنه لا وجود لفروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة مما يقودنا إلى اختيار الفرضية H1 التي تثبت التأثير النسبي لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الاستجابة في الإدارات العمومية في المؤسسة محل الدراسة" ورفض الفرضية H0

رابعا: اختبار الفرضية الرابعة

هنا سيتم اختبار الفرضية الرابعة والتي التمثل الإجابة على إشكالية البعد الرابع المتعلقة بالتوكيد.

الفرضية الصفرية H0: لا توجد يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد المصادقية في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية البديلة H1: توجد يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد المصادقية في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (15): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الرابع

نتيجة اختبار الفرضية		(si-t)	T الجدولية	T المحسوبة	البيان
H1	H0				
قبول	رفض	0.053	4.3201	2.6325	نتائج البعد الرابع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS,V22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن اختبار T للبعد الرابع بلغ (2.6325) و هو أقل من T الجدولية و التي تقدر بـ (4.3201) و هذا ما يدل على أن البعد الرابع غير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات البعد بلغت (0,053) و هي أكبر تماما من (0,05) و ذلك ما يثبت أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات البعد الرابع، و هذا ما يؤدي إلى قبول الفرضية الصفرية H0 لا توجد يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد المصادقية في المؤسسة محل الدراسة.

خلاصة

من خلال هذا الفصل حاولنا التعرف على واقع ومدى إدراك مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة لأخلاقيات الأعمال ومدى الدور الذي تلعبه في تعزيز جودة الخدمة، ولقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن أخلاقيات الأعمال في المؤسسات الخدمائية تعرف نوعا من الغموض وهذا ما تم استنتاجه من خلال أجوبة عينة الدراسة، فقد التمسنا من دراستنا أن مفهوم أخلاقيات الأعمال جديد بالنسبة للعاملين بالرغم من توفر مدونات أخلاقية تنص على كل ما يتعلق بهذا الموضوع وفي كل الجوانب، وهذا نتيجة لعدم وجود قنوات حقيقية بجداولها. ولم تحظى أخلاقيات الأعمال بعد بالمكانة التي يجب أن تعطى لها كنشاط يمثل جوهر العمل الإداري، بما لها من أدوار تدعم تحقيق الأهداف الوظيفية التحفيزية تحسين الكفاءات الفنية من الانحرافات السلوكية، وكذا تحسين أداء العاملين، وتم التوصل إلى أن أخلاقيات الأعمال لها دور كبير في تحسين جودة الخدمات مما يرضي عملائها.

خاتمة

خاتمة

يتمثل هدف المؤسسات العمومية الأساسي في خدمة المجتمع، وتتألف الخدمة العمومية في أي بلد من المؤسسات العمومية والأفراد العاملين فيها، فالمؤسسات العمومية توجد في الدولة خصيصاً لتلبية أغراض عمومية، وتظل خاضعة للمساءلة المباشرة أمام الدولة، وهذه المؤسسات تشمل الوزارات والمستشفيات العمومية والمدارس العمومية وما إلى ذلك، والغرض منها هو خدمة مصلحة المجتمع كله، وهذه المؤسسات تختلف عن مؤسسات القطاع الخاص، التي لا تخدم في كثير من الأحيان سوى المصالح الخاصة لمالكها، وهي ملزمة بأن تستخدم ما في عهدها من موارد على نحو فعال وناجح وفقاً للمعايير القانونية والقيم الأخلاقية المشتركة، وقد كان النهج التقليدي لتعزيز الأخلاق في المؤسسات العمومية يقوم على قواعد واجبة الإنفاذ وعلى الانضباط، غير أن العالم شهد في العقود الأخيرة درجة متزايدة من التعهد وسرعة التغيير استدعت اتباع إجراءات تكيفية أكثر مرونة في تقديم الخدمة العمومية، وفي هذا السياق فوض الموظفون باتخاذ القرارات وأوكلت إليهم صلاحيات تقديرية أوسع نطاقاً، ومع أن هذه التفويضات والصلاحيات يمكن أن تعطي نتائج أفضل وتجعل الموظفين العموميين أكثر حماسة، فهي تحمل معها أيضاً مخاطر إساءة استخدامها من جانب الموظفين اللأخلاقين الذين يمكن أن يستغلوا سلطتهم في تحقيق مكاسب شخصية بدلاً من النهوض بالمصلحة العامة، ويشير تعبير "النزاهة في القطاع العام"، أو النزاهة العمومية، إلى استخدام الصلاحيات والموارد الموكلة إلى القطاع العام استخداماً فعالاً وأميناً ولخدمة الأغراض العمومية، وثمة معايير أخلاقية إضافية ذات صلة يُتوقع من القطاع العام أن يلتزم بها، منها الشفافية والمساءلة والنجاعة والكفاءة، والمسألة الهامة الأخرى تتعلق بالإنفاذ والمساءلة عن انتهاكات النزاهة في نهاية المطاف، تنشأ المشاكل أساساً عندما لا تكون القيم الأخلاقية واقعاً معيشياً، ورغم أهمية الدوافع المتأصلة لاتباع سلوك أخلاقي، فإن الطريقة التي تعامل بها المؤسسة البلاغات المتعلقة بانتهاكات النزاهة هي أيضاً بالغة الأهمية لردع تلك الانتهاكات ومعالجتها، وفي هذا السياق، نشير إلى أن واللوائح التنظيمية لا تكفي وحدها لضمان النزاهة، بل يجب أن تترجم أيضاً إلى ممارسات يومية إذ ينبغي أن يكون الموظفون ملتزمين بتطبيق القواعد الأخلاقية.

ثانياً: نتائج الدراسة:

- تأكيد الفرضية الأولى التي تنص على أنه "يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الملموسية في المؤسسة محل الدراسة".

خاتمة

- تأكيد الفرضية الثانية التي تنص على أنه "يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الاعتمادية(الضمانات) في المؤسسة محل الدراسة"
- تأكيد الفرضية الثالثة التي تنص على أنه «يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد الاستجابة في المؤسسة محل الدراسة».
- تأكيد الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا توجد يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على جودة الخدمات من ناحية بعد المصدقية في المؤسسة محل الدراسة.
- ومن خلال نتائج الدراسة يتم تأكيد الفرضية الرئيسية نسبيا التي تؤكد أن أخلاقيات العمل تساهم في تحسين جودة الخدمة

ثانيا: التوصيات الدراسة:

- العمل على وضع برنامج لأخلاقيات العمل في المؤسسة؛
- تحسيس عمال المؤسسة بأهمية أخلاقيات العمل؛
- العمل على وضع ميثاق أخلاقي بهدف تحسين جودة الخدمة؛
- العمل على تنظيم لقاءات تخص أخلاقيات العمل ودورها في تحسين جودة الخدمة؛
- ترسيخ ثقافة "أن العامل الذي يخطئ هو العامل المبادر الساعي للتعلم وليس العكس". ولا يجب مقابلة خطأه بالعقاب، وتحسيس العمال بالروح الأخلاقية؛
- تنويه العمال بمدى أهمية إرضاء العملاء من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية

ثالثا: افاق الدراسة

- دور أخلاقيات العمل في حوكمة الشركات؛
- مدى مساهمة أخلاقيات العمل في الحد من الفساد المهني؛
- أخلاقيات العمل وعلاقتها بالقيادة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع الكتب

1. قاصدي، فايزة : أخلاقيات المهنة في مجال عقود الإدارية - دراسة مقارنة، مركز الدراسات العربية، ط01، مصر، 2015.
2. أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة، ط01، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
3. بلال خلف السكرانة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط 04، 2014.
4. تشارلز وجاريت جونز، الإدارة الاستراتيجية، دار المريخ للطباعة والنشر، الرياض، 2006.
5. الخفاجي، نعمة عباس، الغالبي، طاهر محسن، نظرية المنظمة مدخل التصميم، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط 02، عمان، الأردن، 2013.
6. ديفيد، العجرودي : إدارة منظمات الأعمال الخاصة، المكتب العربي للمعارف، ط1، القاهرة، مصر، 2011.
7. سالي زكي محمد حسين، فن التدريب الإبداعي، ط01، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2013.
8. العزاوي، محمد عبد الوهاب : أخلاقيات الإدارة، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2003.
9. فداء محمود حامد، إدارة الجودة الشاملة، ط01، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
10. كامل، مصطفى : إدارة الأعمال الدولية، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006.
11. محمد أحمد، سليمان، سوسن، عبد الفتاح : الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال، دار زمزم للنشر والتوزيع، ط01، عمان، الأردن، 2011.
12. محمد حسين محمد رشيد ومنى عطا الله الشويلات، مبادئ الإحصاءات والاحتمالات ومعالجتها، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012.
13. محمد موسى، أحمد : إدارة الأفراد والموارد البشرية RH بين النظرية والتطبيق، مكتبة الوفاء القانونية للنشر، 1، الإسكندرية، مصر، 2014.
14. منصور الغالبي، طاهر محسن، محسن العامري، صالح مهدي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، دار وائل للنشر، ط 01، عمان، الأردن، 2005.
15. مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، ط01، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.

المذكرات والطروحات

قائمة المراجع

1. وهاب محمد، "تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك-دراسة حالة بريد الجزائر"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، الجزائر، 2006.

المجلات والملتقيات

1. خلف السكارنة، بلال : أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد الثالث والثلاثون، العراق، 2012.
2. علي عبد السلام عبد الدائم وعبد الخالق هشام يوسف، تطوير منظومة أخلاقيات الإدارة لتعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الحكومية في المجتمع العراقي دراسة تحليلية على عينة من القيادات العليا والوسطى في رئاسة الجامعة العراقية مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية 2017.
3. علي فاضل فوزي، نمط التركيب التنظيمي العضوي وأثره في الإبداع المنظمي -دراسة تحليلية في شركة الصناعات الالكترونية-، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد 41، بغداد، العراق، 2014.
4. لعشعاشي ثابت أول وسيلة، بن نامة فاطمة الزهرة، مقال بعنوان: أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية لمنظمات الأعمال-دراسة حالة المطاحن الكبرى للظهرة بمستغانم، مجلة التنمية والاستراتيجية، العدد 03، 2012.

الملاحق



الملحق رقم (01): ملحق الاستبانة

جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال



الاستبيان

سيدي الكريم، سيدي الكريمة، السلام عليكم ورحمة الله / تحية طيبة:

في إطار إنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر الموسومة بالعنوان التالي: "أثر أخلاقيات العمل على جودة الخدمات" دراسة ميدانية في بريد الجزائر ولاية المسيلة".

لذا الرجاء التفضل والتكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبانة بدقة وموضوعية لاستغلال هذه المعلومات في خدمة البحث العلمي وتدعيمها للدراسة المنجزة، كما نحيطكم علما أن المعلومات المقدمة سيتم التعامل معها بكل سرية وحصرها للغرض العلمي. شكرا على حسن تعاونكم

الأستاذ المشرف / د. فراحتية العيد

الطالبة: تيطوم

الجزء الأول: المعلومات الشخصية والوظيفية

-يرجى التكرم بوضع إشارة (x) في الخانة المناسبة

أنثى

ذكر

1- الجنس:

2- الفئة العمرية :

30 سنة فما دون	من 31-40 سنة	من 41-50 سنة	أكبر من 50 سنة
----------------	--------------	--------------	----------------

3- المستوى التعليمي:

ثانوي فأقل	جامعي	دراسات عليا	أخرى
------------	-------	-------------	------

4- سنوات الخبرة :

05 سنوات فأقل	من 06-10 سنوات	من 11-15 سنة	من 16-20 سنة	أكثر من 20 سنة
---------------	----------------	--------------	--------------	----------------

الملاحق

الجزء الثاني : أخلاقيات العمل

	العبارات						
	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما		
الميثاق الأخلاقي						01	يقوم بريد الجزائر باعتماد ميثاق أخلاق مهني
						02	يستخدم بريد الجزائر في عمله آليات للرقابة والإلتزام بالميثاق الأخلاقي
						03	يعمل بريد الجزائر على وضع ثقافة تتماشى والأخلاق المهني
						04	يتوافق الميثاق المهني مع أداء العاملين
الإلتزام						05	يلتزم عمال بريد الجزائر بأداء مهامهم بأكمل وجه
						06	يتوفر بريد الجزائر على ثقافة تنظيمية تتوافق وأدائهم
						07	يستخدم بريد الجزائر مبادئ مهنية صارم من أجل الحكم الراشد.
						08	يملك نظام رقابي فعال على مدى التزام العمال
						09	يحقق ميثاق الأخلاق المهني المعتمد من طرف بريد الجزائر قفزة نوعية في تأدية الخدمات المعتمدة من طرف بريد الجزائر المرونة والأمان في نقل وتبادل المعلومات والسرعة في إنجاز الأعمال.
الرقابة						10	يسعى بريد الجزائر إلى توفير آلية ديناميكية لمراقبة أداء العمال
						11	يلتزم عمال بريد الجزائر بتأدية كامل مهامهم في الوقت المحدد في ظل النظام الرقابي المعمول به
						12	يساهم عمال بريد الجزائر في دعم الحكم الراشدة والحوكمة
						13	يعمل بريد الجزائر على رقابة آلية لعماله بصرامة

الجزء الثالث: جودة الخدمات.

	العبارات						
	غير موافق	تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق	
بعد الملموسية							
						14	تولي إدارة بريد الجزائر اهتماما بمظهر وهندام موظفيها وكذا الشكل الداخلي و الخارجي للمبنى.
						15	يتوفر بريد الجزائر على تجهيزات ومعدات تقنية متطورة (موزعات آلية، حواسيب.....)
						16	توفر بريد الجزائر مرافق وقاعات داخلية ملائمة وجذابة وذات جو مريح

الملاحق

					يوجد بريد الجزائر لوحات إرشادية، تسهل الوصول لاماكن الحصول على الخدمة.	17
					يقوم بريد الجزائر بإصدار الشيكات و البطاقات الذهبية بنوعية وجاذبية عالية	18
بعد الاعتمادية						
					يقوم بريد الجزائر بتقديم خدمات ذات جودة.	19
					يؤدي بريد الجزائر خدماته في الوقت المحدد دون أي تأخير.	20
					يقدم بريد الجزائر خدماته بطريقة صحيحة من المرة الأولى .	21
					يحظى بريد الجزائر بثقة المستفيدين من خدماتها.	22
					يلتزم بريد الجزائر بحل المشكلات للمواطنين حول الخدمات المقدمة لهم.	23
					يلتزم بريد الجزائر بتقديم الخدمات التي وعد بها المواطنين.	24
بعد الاستجابة						
					يكون الموظفون في بريد الجزائر على أتم الاستعداد لتقديم الخدمة	25
					يقوم بريد الجزائر بالرد على طلبات الزبائن وانشغالهم دون تمييز	26
					يستجيب موظفي بريد الجزائر لاحتياجات المواطنين مهما كانت انشغالهم.	27
					يهتم بريد الجزائر بشكاوي واستفسارات المواطنين.	28
بعد التوكيد						
					يتميز بريد الجزائر بالأمان والسرية و الخصوصية في المعاملات	29
					يتسم سلوك الموظفين بالأدب وحسن المعاملة مع المواطنين	30
					يملك بريد الجزائر على جميع التجهيزات اللازمة لحماية حقوق المواطنين	31
					تحتفظ بريد الجزائر بسرية وبصفة دقيقة جميع الخدمات المقدمة للمواطنين	32

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Département: علوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي أسقله:

الطالب (ة): نذلول عيمان المولود(ة) بتاريخ: 1993/04/05 ب: حمام الخلدنة
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 06354414 الصادرة بتاريخ: 2011/01/15 ونوعه المسجلة
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: علوم التسيير تخصص: تسيير عمومي خلال السنة الجامعية: 2023/2024
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان ".....":

- دراسة حالة يريدا الجزائر ديمام القلعة (المجلة) -

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2023/06/04

التوقيع و البصمة

المخلص:

تناولنا هذه الدراسة أخلاقيات الأعمال ودورها في تحسين جودة، وذلك من خلال معرفة مدى إمكانية توجه هذه المؤسسات نحو التطبيق الفعلي لأخلاقيات العمل بما توفر من متطلبات مادية وبشرية وإدارية لتطبيقها ومعرفة درجة مساهمتها في جودة الخدمات.

شملت هذه الدراسة الإطار النظري لهذه الدراسة الذي تناولنا فيه عموميات حول أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة، أما الجانب التطبيقي فكان عبارة عن دراسة ميدانية لمعرفة مدى مساهمة أخلاقيات الأعمال ودورها في تحسين جودة الخدمة، حيث استخدمنا المنهج التحليلي الوصفي باعتمادنا على أداة الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة التي حللناها ببرنامج SPSS ,V22.

وكانت نتائج هذه الدراسة إلى أنه هناك تطبيق لأخلاقيات العمل بمؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة وساهم في تحقيق جودة الخدمة، وذلك من خلال توفر الإمكانيات المادية والبشرية والإدارية، أما المعوقات فهي توجد بدرجة ضعيفة، أي أن هناك لأخلاقيات الأعمال في المؤسسة محل الدراسة بمستوى مقبول.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات الأعمال، الجودة، جودة الخدمة .

Summary:

This study dealt with business ethics and its role in improving the quality, by knowing the extent to which these institutions can move towards the actual application of work ethics with the material, human and administrative requirements for their application and knowing the degree of their contribution to the quality of services.

This study included the theoretical framework of this study, in which we dealt with generalities about business ethics and service quality, while the applied side was a field study to find out the extent to which business ethics and its role contribute to improving the quality of service, where we used the descriptive analytical approach by relying on the questionnaire tool as a tool to collect the study data that we analyzed SPSS, V22.

The results of this study were that there is an application of work ethics in Algeria Post in M'sila and contributed to achieving the quality of service, through the availability of material, human and administrative capabilities, while the obstacles are weak in degree, that is, there is business ethics in the institution under study at an acceptable level.

Keywords: business ethics, quality, quality of service.