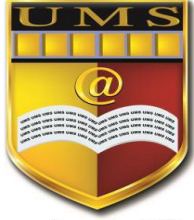


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جامعة العلوم الحديثة
UNIVERSITY OF MODERN SCIENCES

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العلوم الحديثة
الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل "دراسة ميدانية لموظفي مرور أمانة العاصمة"

قدمت هذه الدراسة

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير إدارة الأعمال

اعداد الطالب:

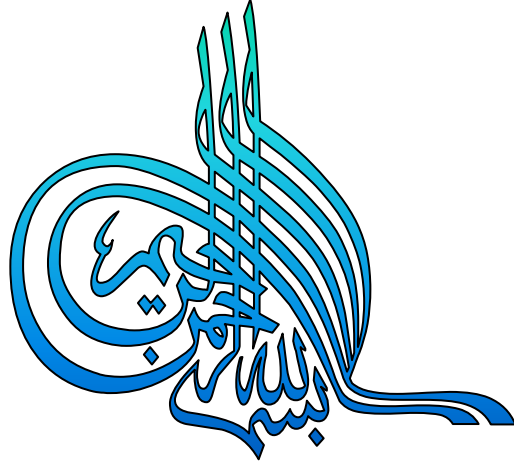
خالد أحمد أحمد بلعة

إشراف/

أ.د/ عبدالخالق هادي طواف

أستاذ إدارة الأعمال المشارك - جامعة عمران

٢٠٢١م - ١٤٤٢هـ



قال تعالى

[فَبِمَا رَحْمَةٍ ۙ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ ۙ وَكَنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ

لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ ۙ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ

ۙ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۙ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ]

سورة آل عمران (الجزء الثاني)
الآية رقم ١٥٩

سورة آل عمران آية رقم ١٥٩

إقرار المشرف

إقرار المشرف

نؤكد بأن إعداد هذه الرسالة الموسومة بـ

" **أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل - دراسة**

ميدانية لموظفي مرور أمانة العاصمة"

المقدمة من **الطالب/ خالد أحمد أحمد بلعة** قد أنجزت بمراحلها المختلفة تحت إشرافي وهي جزء

من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

أ.د/

عبد الخالق هادي طواف

أستاذ إدارة الأعمال المشارك - جامعة عمران

الإقرار

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

U.M.S
UNIVERSITY OF MODERN SCIENCES



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العلوم الحديثة

قرار لجنة المناقشة والتكريم لرسالة ماجستير رقم (16) للعام الدراسي 2020 / 2021م

بناءً على لائحة الدراسات العليا بالجامعة ، وعلى موافقة مجلس الدراسات العليا في محضر اجتماعه رقم (1) بتاريخ 12 / 1 / 2021م، على تشكيل لجنة المناقشة والتكريم من الأمانة :

| م | الاسم | الصفة |
|---|-----------------------------|----------------------------|
| 1 | أ.د/ عبدالله عبدالله السنفي | مناقشاً داخلياً (رئيساً) |
| 2 | أ.م.د/ عبدالخالق هادي طواف | مناقشاً (عضواً) |
| 3 | د/ عبدالكريم عبدالله الروضي | مناقشاً خارجياً (عضواً) |

ترئاسة الماجستير المقدمة من الطالب : خالد احمد احمد بنوعه الرقم الأكاديمي 2014500002

عنوان الرسالة

* أثر اختلافات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل
* دراسة ميدانية لموظفي مرور أمانة العاصمة *

التي عُقدت يوم الخميس 14 / 1 / 2021م، وإلى ما نقلته وتداوله أعضاء لجنة المناقشة والتكريم ، وبناءً على ما تقدم ، قررت لجنة المناقشة والتكريم على ما يلي :

- إجازة الرسالة ()
- بدون أي تعديلات ()
- بعد استكمال التعديلات والملاحظات المطلوبة من اللجنة ()
- عدم إجازة الرسالة (للأسباب)
- التوصية بفتح الطالب درجة الماجستير في برنامج (إدارة الأعمال)

| م | الاسم | درجة الرسالة | التوقيع |
|---|-----------------------------|--------------|---|
| 1 | أ.د/ عبدالله عبدالله السنفي | 98 |  |
| 2 | أ.م.د/ عبدالخالق هادي طواف | 99 |  |
| 3 | د/ عبدالكريم عبدالله الروضي | 98 |  |
| | | متوسط الدرجة | 295 |

الإهداء

إلى (وطني الحبيب) منبر الحكمة والإيمان أعاد الله عليه سعدُهُ وأمنه.
إلى كل من ضحّى في سبيله بالدم والمال و الوقت.
إلى كل المديرين الشرفاء في هذا الوطن .
إلى سر وجودي(أبي وأمي) أطال الله في عُمرهما ورزقني برهما وألبسهما ثوب الصحة والعافية.
إلى (جميع أشقائي) أفراد أسرتي الكبيرة.
إلى من ساندتني في التقدم العلمي الذي وصلت إليه بتوفيق الله ثم مساندتها.
إلى شريكة حياتي ورفيقة دربي وكل حبي (زوجتي).
إلى الغد المشرق بإذن الله فلذات كبدي أبنائي (عمرو، براءة ، صلاح الدين).
إلى كل من تعلمت منهم ولو حرفاً في مشواري البحثي (أساتذتي، زملائي، طلبتي).
إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي العلمي الذي أسأل الله فيها النفع لي ولغيري من طلبة العلم
ولكل من أطلع عليها.

الباحث

شكر وتقدير

الحمد لله القائل (ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه) سورة لقمان ١٢، والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين أكرم الناس خلقاً وخلقاً معلم الناس الأخلاق وهاديهم الى طريق الحق والخير سيدنا محمد صل الله عليه وسلم القائل (أقربكم مني منزلاً يوم القيامة أحاسنكم أخلاقاً)

فإنه لمن تمام الأعمال وكمال الأخلاق الإيعتراف لذوي الفضل بفضلهم وشكرهم وتقديرهم ، لذا فإنه من دواعي العرفان بالفضل أن اذكر الايادي الكريمة التي امتدت لي بالعون والتأييد والتوجيه في كل مرحلة من مراحل إعداد هذه الدراسة وكل خطوة من خطواتها بدءاً بأستاذي القدير الدكتور/عبد الخالق هادي طواف أستاذ إدارة الأعمال المشرف الرئيس، فكان نعم المرشد والموجه والمحفز اذ كان لجهوده القيمة الأثر البالغ في انجاز هذه الدراسة، فأسأل الله العلي القدير أن يجازيه عني خير الجزاء.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لجامعة العلوم الحديثة وكل كوادرها وأخص بالشكر رئيس الجامعة البرفسور/ شوبير الحراري وكذا الدكتور/ يحيي أبو حاتم الأمين العام للجامعة وكذا الدكتور/ محمد شكري عميد الدراسات العليا في الجامعة وكل أعضاء هيئة التدريس فيها، كما أشكر أيضاً جميع الاساتذة المحكمين للاستبيان الخاص بالدراسة المدونة أسماؤهم في ملاحق الدراسة .

كما أسجل شكري أيضاً لمدير مرور الامانة و للدكتور الفاضل العقيد/ عبد الله على النويرة مدير مكتب مدير مرور الأمانة لدعمه المعنوي وجهوده ونصائحه وارشاداته فأسأل الله أن يوفقه لما يحب ويرضى .

كما اسجل شكري وامنتاني لمن كان لهم الفضل بعد الله عز وجل في زرع بذرة حب العلم والبحث والمثابرة في نفسي ، والدي ووالدتي حفظهما الله وأطال في عمرهما، وكذلك إخوتي وأولادي اصلحهم الله .

كما اشكر كل من شجعني وساندني حتى ولو بكلمة .

وفي الختام ارجو من المولى عز وجل ان يتقبل هذا العمل وان يجعله خالصا لوجهه الكريم .

والله ولي التوفيق والسداد ،،،

الباحث

ملخص الدراسة بعنوان :

(أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل)

إعداد الطالب / خالد أحمد أحمد بلعه

تحت إشراف الاستاذ الدكتور / عبد الخالق هادي طواف

هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تكوّن مجتمع الدراسة من إدارة مرور أمانة العاصمة والإدارات التابعة لها في مديريات أمانة العاصمة ، وقد تم اخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بنسبة ٢٢% للقياس الكمي لآراء العينة مستخدماً في ذلك الاستبانة كأداة للدراسة حيث تم معالجة البيانات الأولية إحصائياً باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وعلى ضوء ذلك توصلت الدراسة الحالية الى مجموعة من النتائج أهمها ما يأتي :

مستوى التزام مديري إدارات مرور أمانة العاصمة بقيم وأخلاقيات العمل الأساسية وقيم الكفاءة المهنية والقيم التنظيمية كان متوسطاً، وهذا له أثر ايجابي على استقرار بيئة العمل كما توصلت الدراسة إلى أن درجة استقرار بيئة العمل جاءت متوسطة ولكنها اقرب الى المنخفضة على مستوى الرضا الوظيفي والانضباط الوظيفي ، و توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط طردي موجب بين محاور المتغير المستقل والمتغير التابع، كما أن هناك أثراً ذي دلالة إحصائية للمتغير المستقل (أخلاقيات المديرين) على المتغير التابع (استقرار بيئة العمل)

وفي ضوء النتائج السابقة توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ما يأتي :

ضرورة تدريب منتسبي افراد المرور حول أخلاقيات العمل و تفعيل اللوائح والانظمة الرقابية الخاصة بإدارة مرور أمانة العاصمة ، و المحافظة على المعايير الأخلاقية ، والتأكد من السيرة الذاتية الحسنة عند اختيار المديرين، وتدريبهم بشكل مستمر من أجل تعزيز المبادئ الملائمة لاحترام العمل و للمصلحة العامة واستقرار بيئة العمل ، والإهتمام بالجوانب المادية والمعنوية التي تزيد من مستوى الرضا لدى الأفراد العاملين، و عمل مدونة خاصة بأخلاقيات العمل المروري في إدارة مرور أمانة العاصمة والحرص على نشرها و تفعيلها.

الكلمات المفتاحية :

(أخلاقيات العمل، بيئة العمل الداخلية، الرضا الوظيفي، الانضباط الوظيفي ، إدارة مرور أمانة العاصمة)

Abstract

The Impact of Departments' Managers' Ethics on Stability of the Work Environment)

By: Khaled Ahmed Ahmed Bala'ah

Supervised by: Prof. Dr. Abdel-Khaleq Hadi Tawaf

This study aimed to know the impact of departments' managers' ethics on stability of the work environment in Traffic department at Capital Secretariat-Sana'a. To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical approach was used and the study community consisted of the Traffic department at Capital Secretariat-Sana'a and its affiliated Traffic departments at the districts of the Capital Secretariat-Sana'a.

A random sample was taken from the study community with a rate of 20% for quantitative measurement of the sample's opinions. The questionnaire was used as a tool of the study, the primary data was statistically processed by (SPSS). In light of the results of the analysis, the study reached a set of findings, the most important of which are:

The level of compliance of department managers with basic work values, ethics and professionalism and organizational principals was average and had a positive impact on the stability of the work environment. The degree of stability of the work environment was average but closer to low in terms of job satisfaction and job discipline. There is a positive correlation between the axes of the independent variable and the dependent variable. There is also a statistically significant effect of the independent variable (managerial ethics) on the dependent variable (work environment stability)

In light of the previous results, the study concluded a set of recommendations, the most important of which are:

The necessity of training the traffic staff on work ethics, activating the regulations and controls on the traffic department of the Capital Secretariat-Sana'a and maintaining ethical standards. When appointing the managers, their CVs should be investigated well. Training traffic staff continuously in order to promote appropriate principles for respecting work, for the public interest and for stability of the work environment. Pay attention to the material and moral aspects which lead to increase the level of satisfaction among traffic staff. Develop special code of conduct for traffic departments at the Capital Secretariat-Sana'a and ensuring to be disseminated and activated.

Key Words :

(Work Ethics - Internal Work Environment - Job Satisfaction - Job Discipline, Traffic Department of the Capital Secretaria-Sana'a)

قائمة المحتويات

- أ..... الآية القرآنية.....
- د..... الإقرار.....
- د..... الإهداء.....
- هـ..... شكر وتقدير.....
- و..... ملخص الدراسة.....
- ح..... قائمة المحتويات.....
- م..... قائمة الجداول.....
- س..... قائمة الأشكال.....
- س..... قائمة الملاحق.....
- (١ . ١) الفصل الاول : الإطار العام للبحث - ٢ -
- (١ . ١ . ١) - مشكلة الدراسة - ٤ -
- (٢ . ١ . ١) - فرضيات الدراسة..... - ٥ -
- (٣ . ١ . ١) - متغيرات الدراسة..... - ٦ -
- (١ . ٣ . ١ . ١) - المتغير المستقل (أخلاقيات مديري الادارات)..... - ٦ -
- (٢ . ٣ . ١ . ١) - المتغير التابع (استقرار بيئة العمل)..... - ٦ -
- (٤ . ١ . ١) - نموذج الدراسة..... - ٧ -
- (٥ . ١ . ١) - أهمية الدراسة..... - ٨ -
- (٦ . ١ . ١) - أهداف الدراسة..... - ٩ -
- (٧ . ١ . ١) - حدود الدراسة..... - ٩ -
- (٨ . ١ . ١) - مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الاجرائية :..... - ١٠ -
- (١ . ٨ . ١ . ١) - أخلاقيات العمل الاداري..... - ١٠ -
- (٢ . ٨ . ١ . ١) - بيئة العمل..... - ١١ -
- (٩ . ١ . ١) - ادوات جمع البيانات..... - ١٢ -
- (٢ . ١) - الاستعراض المرجعي للدراسات السابقة..... - ١٣ -
- (١ . ٢ . ١) - الدراسات السابقة..... - ١٣ -
- (٢ . ٢ . ١) - التعقيب على الدراسات السابقة :..... - ٣٠ -
- (٣ . ٢ . ١) - الفجوة البحثية :..... - ٣٢ -

- الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة..... - ٣٣ -
- (٢ - ١) - المبحث الاول : استقرار بيئة العمل..... - ٣٤ -
- (٢ - ١ - ١) - بيئة العمل..... - ٣٤ -
- (٢ - ١.١ - ١) - مفهوم بيئة العمل :..... - ٣٤ -
- (٢ - ١.١ - ٢) - بيئة العمل العامة..... - ٣٥ -
- (٢ - ١.١ - ٣) - بيئة العمل الخاصة..... - ٣٦ -
- (٢ - ١.١ - ٤) - بيئة العمل الخارجية..... - ٣٦ -
- (٢ - ١ - ٢) - بيئة العمل الداخلية..... - ٣٦ -
- (٢ - ١ - ٣) - عوامل بيئة العمل الداخلية..... - ٣٧ -
- (٢ - ١ - ٤) - أبعاد بيئة العمل..... - ٣٨ -
- (٢ - ١ - ٥) - تحسين بيئة العمل..... - ٣٨ -
- (٢ - ١ - ٦) - أهمية بيئة العمل الفعالة..... - ٣٩ -
- (٢ - ١ - ٧) - الرضا الوظيفي :..... - ٣٩ -
- (٢ - ١ - ٧ - ١) - تعريف الرضا الوظيفي..... - ٤٠ -
- (٢ - ١ - ٧ - ٢) - أهمية الرضا الوظيفي..... - ٤١ -
- (٢ - ١ - ٧ - ٣) - عناصر الرضا الوظيفي..... - ٤٢ -
- (٢ - ١ - ٧ - ٤) - عوامل الرضا الوظيفي..... - ٤٤ -
- (٢ - ١ - ٧ - ٥) - العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي..... - ٤٥ -
- (٢ - ١ - ٨) - الإنضباط الوظيفي..... - ٤٦ -
- (٢ - ١ - ٨ - ١) - تعريف الإنضباط :..... - ٤٦ -
- (٢ - ١ - ٨ - ٢) - مزايا الإنضباط..... - ٤٧ -
- (٢ - ١ - ٨ - ٣) - نتائج عدم الإنضباط..... - ٤٧ -
- (٢ - ١ - ٨ - ٤) - أنواع الإنضباط..... - ٤٧ -
- (٢ - ٢) - المبحث الثاني : أخلاقيات العمل الاداري..... - ٤٩ -
- (٢ - ٢ - ١) - تعريف الأخلاقيات والأخلاق والمفاهيم ذات العلاقة..... - ٤٩ -
- (٢ - ٢ - ٢) - مفهوم أخلاقيات الأعمال..... - ٥٢ -
- (٢ - ٢ - ٣) - أهمية أخلاقيات الأعمال للمديرين..... - ٥٣ -
- (٢ - ٢ - ٤) - أهمية أخلاقيات العمل للإدارة..... - ٥٤ -
- (٢ - ٢ - ٥) - أهمية أخلاقيات العمل للفرد..... - ٥٤ -
- (٢ - ٢ - ٦) - أخلاقيات الوظيفة والمفاهيم ذات العلاقة..... - ٥٥ -

- (٢ - ٢ . ٧) - أهمية توافر أخلاقيات العمل في الوظيفة العامة : - ٥٦ -
- (٢ - ٢ . ٨) - المبادئ الرئيسة لأخلاقيات العمل..... - ٥٦ -
- (٢ - ٢ . ٩) - أخلاقيات العمل في الفكر الإداري الحديث..... - ٦١ -
- (٢ - ٢ . ١٠) - تأثير القيم الأخلاقية على أداء الأفراد و المنظمات : - ٦٤ -
- (٢ - ٢ . ١١) - أخلاقيات العمل في الفكر الاسلامي..... - ٥٧ -
- (٢ - ٢ . ١١ . ١٠) - خصائص النظام الأخلاق في الاسلامي..... - ٥٩ -
- (٢ - ٢ . ١١ . ٢٠) - التفسير الاسلامي لسوء خلق الموظف :..... - ٥٩ -
- (٢ - ٢ . ١٢) - أهمية الأخلاق في الفكر الاسلامي:..... - ٥٩ -
- (٢ - ٢ . ١٣) - أخلاقيات المدير الناجح..... - ٦٥ -
- (٢ - ٢ . ١٣ . ١) - أهم صفات المدير الناجح في عمله..... - ٦٥ -
- (٢ - ٢ . ١٣ . ٢) - عوامل نجاح المدير وبعض أسباب فشله..... - ٦٦ -
- (٢ - ٢ . ١٣ . ٣) - القدرات الخلاقية للمدير:..... - ٦٧ -
- (٢ - ٢ . ١٤) - أخلاقيات المدير في العمل :..... - ٦٨ -
- (٢ - ٢ . ١٥) - أخلاقيات العمل ضرورة ادارية :..... - ٦٩ -
- (٢ - ٢ . ١٦) - مصادر الأخلاقيات في الإدارة :..... - ٧١ -
- (٢ - ٢ . ١٧) - ارساء أخلاقيات العمل في الإدارة :..... - ٧٢ -
- (٢ - ٢ . ١٧ . ١) - وسائل ترسيخ الأخلاق يات..... - ٧٣ -
- (٢ - ٢ . ١٧ . ٢) - بناء الخلق الفاضل بين الموظفين :..... - ٧٤ -
- (٢ - ٢ . ١٨) - السلوك الأخلاقي..... - ٧٥ -
- (٢ - ٢ . ١٨ . ١) - أنواع السلوك :..... - ٧٥ -
- (٢ - ٢ . ١٧ . ٢) - مفهوم مدونة السلوك :..... - ٧٦ -
- (٢ - ٢ . ١٧ . ٣) - أهداف المدونة :..... - ٧٧ -
- (٢ - ٢ . ١٧ . ٤) - الأهداف العامة لتعديل السلوك:..... - ٧٨ -
- (٢ - ٢ . ١٩) - اسباب الانهيارات الأخلاقية للمؤسسات :..... - ٧٨ -
- (٢ - ٢ . ٢٠) - من أخلاقيات العمل المروري : في مرور أمانة العاصمة..... - ٧٨ -
- الفصل الثالث : منهجية وإجراءات الدراسة..... - ٨٠ -
- (٣ - ١) - المبحث الاول : نبذة تعريفية عن إدارة مرور أمانة العاصمة..... - ٨١ -
- (٣ - ١ . ١) - التعريف بالمجال التطبيقي للدراسة :..... - ٨١ -
- (٣ - ١ . ٢) - بيئة عمل شرطة المرور بأمانة العاصمة صنعاء..... - ٨٢ -
- (٣ - ١ . ٣) - الخدمات الميدانية :..... - ٨٣ -

- (٣ . ١ . ٤) - بيئة العمل التي يعمل بها رجال المرور في مرور أمانة العاصمة - ٨٣ -
- (٣ . ١ . ٥) - الخدمات التي يقدمها رجال المرور (أنواع الخدمات الميدانية) - ٨٣ -
- (٣ . ١ . ٦) - الأعمال الادارية التي تقوم بها إدارة مرور أمانة العاصمة..... - ٨٤ -
- (٣ . ٢) المبحث الثاني : الاطار المنهجي للدراسة - ٨٧ -
- (٣ . ٢ . ١) . منهج الدراسة..... - ٨٧ -
- (٣ . ٢ . ٢) . مجتمع الدراسة..... - ٨٧ -
- (٣ . ٢ . ٣) . عينة الدراسة : - ٨٨ -
- (٣ . ٢ . ٤) . اساليب جمع المعلومات وتصميم اداة الدراسة : - ٨٩ -
- (٣ . ٢ . ٥) . بناء الاداة : - ٩٠ -
- (٣ . ٢ . ٦) . صدق الاداة : - ٩٠ -
- (٣ . ٢ . ٧) . ثبات الاداة : - ٩٣ -
- (٣ . ٢ . ٨) . اجراءات الدراسة الميدانية : - ٩٤ -
- (٣ . ٢ . ٩) . الاساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة : - ٩٥ -
- الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات والنتائج..... - ٩٦ -
- (٤ - ١) : خصائص افراد عينة الدراسة وتحليل البيانات وتفسيراتها - ٩٨ -
- (٤ - ١ . ١) - توزيع افراد العينة حسب الإدارة التي يعملون بها..... - ٩٨ -
- (٤ - ١ . ٢) - توزيع أفراد العينة حسب العمر : - ٩٩ -
- (٤ - ١ . ٣) - توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع الاجتماعي:..... - ٩٩ -
- (٤ - ١ . ٤) - توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي : - ١٠٠ -
- (٤ - ١ . ٥) - توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة العمل في الإدارة : - ١٠١ -
- (٤ - ١ . ٦) . اختبار التوزيع الطبيعي..... - ١٠٢ -
- (٤ - ١ . ٧) . تحليل البيانات وتفسيراتها : - ١٠٢ -
- (٤ - ١ . ٨) . تحليل فقرات الدراسة : - ١٠٣ -
- (٤ - ١ . ٨ . ١) :: اراء عينة الدراسة حول أبعاد المتغير المستقل..... - ١٠٣ -
- (٤ - ١ . ٨ . ١ . ١) . اراء عينة الدراسة للمحور الأول (قيم وأخلاقيات العمل الأساسية) - ١٠٤ -
- (٤ - ١ . ٨ . ١ . ٢) . اراء عينة الدراسة حول محور (الإلتزام بقيم المهنية في العمل) - ١٠٨ -
- (٤ - ١ . ٨ . ١ . ٣) . اراء عينة الدراسة حول محور (الإلتزام بالقيم التنظيمية في العمل) .. - ١١٢ -
- (٤ - ١ . ٨ . ١ . ٤) . ملخص اراء عينة الدراسة حول محاور المتغير المستقل (أخلاقيات مديري الادارات) - ١١٦ -
- (٤ - ١ . ٨ . ٢) : اراء عينة الدراسة حول أبعاد المتغير التابع (استقرار بيئة العمل) - ١١٨ -

- (٤ - ١ . ٨ . ٢ . ١) اراء عينة الدراسة حول الإنضباط الوظيفي. - ١١٨ -
- (٤ - ١ . ٨ . ٢ . ٢) اراء عينة الدراسة حول بعد (الرضا الوظيفي)..... - ١٢٠ -
- (٤ - ٢): اختبار الفرضيات:..... - ١٢٤ -
- (٤ - ٢ . ١): نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى :..... - ١٢٤ -
- (٤ - ٢ . ١ . ١): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى :..... - ١٢٥ -
- (٤ - ٢ . ١ . ٢): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية :..... - ١٢٧ -
- (٤ - ٢ . ١ . ٣): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :..... - ١٢٨ -
- (٤ - ٢ . ٢). نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية :..... - ١٣٠ -
- (٤ - ٢ . ٢ . ١) . نتائج اختبارات الفروق في اجابات عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي (الجنس) - ١٣٠ -
- (٤ - ٢ . ٢ . ٢) نتائج اختبارات الفروق في اجابات عينة الدراسة حسب متغير (العمر) - ١٣١ -
- (٤ - ٢ . ٢ . ٣) نتائج اختبارات الفروق في اجابات عينة الدراسة حسب متغير (المؤهل العلمي)- ١٣٣ -
-
- (٤ - ٢ . ٢ . ٤) . نتائج اختبارات الفروق في اجابات عينة الدراسة حسب متغير مدة العمل:.. - ١٣٦ -
- الفصل الخامس: النتائج والتوصيات..... - ١٣٨ -
- (٥ - ١) : ملخص النتائج :..... - ١٣٩ -
- (٥ - ١ . ١) أولاً: النتائج المتعلقة بآراء عينة الدراسة حول أبعاد المتغير المستقل :..... - ١٣٩ -
- (٥ - ١ . ٢) ثانياً : النتائج المتعلقة بآراء عينة الدراسة حول أبعاد المتغير التابع :..... - ١٤٠ -
- (٥ - ١ . ٣) ثالثاً: النتائج المتعلقة بأثر أخلاقيات العمل الاداري على استقرار بيئة العمل- ١٤٠ -
- (٥ - ١ . ٤) رابعاً : النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات حول الفروق :..... - ١٤١ -
- (٥ - ٢) : الاستنتاجات :..... - ١٤٢ -
- (٥ - ٢ . ١) أولاً: الاستنتاجات المتعلقة بمحور (أخلاقيات العمل الاداري بأبعاد الثلاثة) .. - ١٤٢ -
- (٥ - ٢ . ٢) ثانياً : الاستنتاجات المتعلقة بمحور (استقرار بيئة العمل) :..... - ١٤٤ -
- (٥ - ٣): التوصيات..... - ١٤٥ -
- (٥ - ٤): التوصيات بالدراسات المستقبلية :..... - ١٤٦ -
- في ضوء نتائج الدراسة الحالية توصي الدراسة الحالية بمايلي :..... - ١٤٦ -
- قائمة المراجع..... - ١٤٧ -
- الملاحق..... - ١٥٦ -

قائمة الجداول

| الصفحة | البيان | رقم الجدول |
|--------|--|---------------|
| ١٣ | يوضح المقارنة بين الدراسات السابقة الدراسة الحالية | ١-١ |
| ٢٦ | مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث المعايير | ٢-١ |
| ٤٩ | عوامل الرضا الوظيفي | ١ - ٢ |
| ٧١ | مصادر أخلاقيات الاعمال | ٢ - ٢ |
| ٧٦ | مقارنة بين أنواع السلوك الثلاثة | ٣ - ٢ |
| ٨٨ | مسح كامل لعينة الدراسة والجدول التالي | ١ - ٣ |
| ٨٩ | فقرات كل محور من محاور المتغير والمستقل والمتغير التابع | ٢ - ٣ |
| ٨٩ | الأوزان الترجيحية | ٣ - ٣ |
| ٩١ | معاملات إرتباط بيرسون لكل فقرة بالدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل | ٤ - ٣ |
| ٩٢ | معاملات إرتباط بيرسون لمحاور المتغير المستقل | ٥ - ٣ |
| ٩٢ | معاملات إرتباط بيرسون لكل فقرة بالدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد المتغير التابع | ٦ - ٣ |
| ٩٣ | معاملات إرتباط بيرسون لمحاور المتغير التابع | ٧ - ٣ |
| ٩٤ | يبين نتائج اختبار الثبات (الفا كرونباخ) لمتغير أخلاقيات مديري الإدارات و متغير استقرارية بيئة العمل | ٨ - ٣ |
| ٩٨ | توزيع أفراد العينة حسب متغير الإدارة التي يعملون بها | ١ - ٤ |
| ٩٩ | توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر | ٢ - ٤ |
| ٩٩ | توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع الاجتماعي | ٣ - ٤ |
| ١٠٠ | توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي | ٤ - ٤ |
| ١٠١ | توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة العمل في الإدارة | ٥ - ٤ |
| ١٠٢ | اختبار التوزيع الطبيعي | ٦ - ٤ |
| ١٠٣ | طريقة احتساب التقدير اللفظي لأستلة الدراسة | ٧ - ٤ |
| ١٠٤ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لفقرات محور قيم وأخلاقيات العمل الأساسية | ٨ - ٤ |

| الصفحة | البيان | رقم الجدول |
|--------|--|------------|
| ١٠٨ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لفقرات محور القيم المهنية | ٩ - ٤ |
| ١١٢ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لفقرات محور القيم التنظيمية | ١٠ - ٤ |
| ١١٦ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لمحاور متغير أخلاقيات المديرين | ١١ - ٤ |
| ١١٨ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لفقرات محور الإنضباط الوظيفي | ١٢ - ٤ |
| ١٢٠ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لفقرات محور الرضا الوظيفي | ١٣ - ٤ |
| ١٢٢ | يبين نتائج الاستبانة الخاصة بمحاور المتغير التابع (استقرار بيئة العمل) | ١٤ - ٤ |
| ١٢٤ | نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى أثر (أخلاقيات المديرين) في (استقرار بيئة العمل) | ١٥ - ٤ |
| ١٢٦ | نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى (الإلتزام بالقيم والأخلاقيات الأساسية في العمل)، في استقرار بيئة العمل | ١٦ - ٤ |
| ١٢٧ | نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية أثر محور القيم المهنية في استقرار بيئة العمل | ١٧ - ٤ |
| ١٢٩ | نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة أثر محور القيم التنظيمية في استقرار بيئة العمل | ١٨ - ٤ |
| ١٣٠ | نتائج اختبار t- test لمعرفة مدى وجود فروق حسب متغير النوع الاجتماعي | ١٩ - ٤ |
| ١٣٢ | نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة مدى وجود فروق حسب متغير العمر | ٢٠ - ٤ |
| ١٣٤ | نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة مدى وجود فروق حسب متغير المؤهل العلمي | ٢١ - ٤ |
| ١٣٦ | نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة مدى وجود فروق حسب متغير مدة العمل | ٢٢ - ٤ |

قائمة الاشكال

| الصفحة | البيان | رقم الشكل |
|--------|---|-----------|
| ٧ | نموذج الدراسة | .١ |
| ٣٢ | الفجوة البحثية | .٢ |
| ٦٢ | العلاقة التبادلية بين القيم | .٣ |
| ٦٣ | التطابق والتناظر في القيم | .٤ |
| ٨٦ | الهيكل التنظيمي لإدارة مرور أمانة العاصمة | .٥ |

قائمة الملاحق

| | البيان | م |
|--|--|----|
| | الاستبيان في صورته النهائية | .١ |
| | قائمة باسماء الاساتذة المحكمين للاستبيان | .٢ |
| | رسالة الجامعة الى إدارة مرور أمانة العاصمة والموافقة على توزيع الاستبانة | .٣ |
| | نماذج من التحليل الاحصائي | .٤ |

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة

- **المبحث الأول: الإطار العام للدراسة**
- **المبحث الثاني: الإستعراض المرجعي للدراسات السابقة**

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة

(١ . ١) المبحث الاول : الإطار العام للبحث

مقدمة :

من المؤكد أن مجتمعاً بلا أخلاق هو مجتمع ميت لا حياة فيه ولا أمل ، ومجتمع بلا أخلاق هو مجتمع فاسد بكل ما تحمله الكلمة من معان ومأس وأضرار، وهو مجتمع لا مكان فيه للمجتهدين والمتميزين وأصحاب الفكر ودعاة التطوير والابداع .

وفي الواقع العملي قد لا تتعدى أخلاقيات العمل مجرد تنفيذ القوانين واللوائح وأوامر الرؤساء دون اقتناع بجدواها، مع تحين الفرصة لمخالفة كل ذلك .

إن الأخلاق من الأهمية التي تجعلها أو لا بد أن تجعلها محط اهتمام كل باحث ، و مصلح ، وقائد ، ومدير ، وأب ، ومعلم ومدرّب وكل انسان منوط به قيادة جزء من اجزاء الامة ، وكل مسؤول يبحث عن التقدم والرقي عليه ان يهتم بأخلاقيات العمل والمهنة كجزء لا يتجزأ من الأخلاق (حسنيين ، ٢٠١١)

تعتبر أخلاقيات العمل من الموضوعات التي حظيت باهتمام السلوكيين والاداريين، وذلك يبحث الجوانب المختلفة لهذا الموضوع ومدى توفره من عدمه وقد تزايد اهتمام الدارسين الأكاديميين بهذه الظاهرة باعتبار أن أخلاقيات المديرين لها أثر في استقرار بيئة العمل في أي منظمة ، لأن وجود استقرار وظيفي في أي منظمة يعد مؤشراً حيوياً على سير إدارة المنظمة ورضاء الموظفين عن بيئة العمل ، فمن أهم المعايير التي تؤثر ايجابياً في استقرار بيئة العمل بل وتحقق الولاء الكامل للمنظمة هي أن يتحلّى المدير أو (المديرين) بالقيم والأخلاقيات الأساسية المتمثلة في الشفافية والنزاهة والأمانة والإستقامة والحيادية والموضوعية والعدالة والمساواة ، وأن يلتزم المديرين أيضاً بقيم الكفاءة المهنية وبالقيم التنظيمية وبالقيم والأخلاقيات الشخصية مثل القدوة الحسنة والشورى والتفويض والرحمة والإيثار (الانسانية) والمرونة وعدم الاستبداد في الرأي ، وكذلك الكفاءة والمعرفة والحكمة والفتانة في اتخاذ القرار والشعور بالمسؤولية والصدق والإنسجام مع الآخرين (العلاقات الاجتماعية) والثقة بالموظفين وتقديرهم وتحفيزهم وخلق فرص للتطوير ومراعاة قيم ومبادئ العاملين.

(القريوتي ، ٢٠٠٦)

وقد أدى فهم قيمة الأخلاقيات بالنسبة للعمل إلى عدة مظاهر من بينها انتشار قواعد الأخلاق ومدونات رسمية للوقوف على المتطلبات الأخلاقية، وتعيين مسؤولين إداريين يهتمون بمراعاة الجوانب الأخلاقية من أجل تحفيز المديرين والموظفين على التصرف وفقاً لما تقتضيه المعايير الأخلاقية. وعلى الرغم مما تقدم،

فإن هناك تبايناً بين ما يكتب عن الأخلاق وما يجري تطبيقه، حيث غالباً ما يحدث تعارض بين العمل والجوانب الأخلاقية، ولا ريب أن هناك مديرين أكثر وعياً ويحرصون على مزاولة أنشطتهم وفقاً للمعايير الأخلاقية باعتبار أن ذلك خيار استراتيجي ، بينما يتخذ بعض المديرين القواعد الأخلاقية كستار لاتخاذ قراراتهم الإنتهازية، وخاصة في المواقف التي لا يستطيع فيها العامة التفرقة بين السلوك الأخلاق ي والسلوك الانتهازي . وأصبح موضوع أخلاقيات الأعمال والعمل من الموضوعات التي تحظى باهتمام متزايد خلال السنوات الأخيرة نتيجة لأسباب عديدة منها تزايد الفضائح الأخلاقية والنقد الموجه للأعمال وغيرها من الأسباب ، بسبب سلوكيات المديرين الخاطئة وغير الأخلاقية وغيرها من الأسباب التي لها أثر في عدم استقرار بيئة العمل . إن أخلاقيات العمل لها أثر في استقرار بيئة العمل فالمدير الذي يلتزم الصدق والأمانة والعدل والوفاء والرحمة مع العاملين ، فإنه يؤدي الى ثقة العاملين بالإدارة ويؤدي إلى تحفيزهم على العمل وزيادة الانتاج والولاء للمنظمة ، وهذا بدوره يؤدي الى استقرار أكثر في بيئة العمل ، وكذلك عندما يلتزم المديرون بأخلاقيات العمل تكون وعودهم صادقة ويستمر الموظف في العمل لسنوات حتى لو كان الدخل قليلاً وعندما يكون المدير غير ملتزم بأخلاقيات العمل تجد الموظف يبحث عن بيئة عمل بديلة حتى لو كان الدخل مرتفعاً . إن أخلاقيات العمل بشكل عام وأخلاقيات المديرين بشكل خاص تساعد الإدارة أو المؤسسة على اتباع أساليب الإدارة الحديثة.

أما الإدارة أو المؤسسة أو المدير الذي لا يهتم بالأخلاقيات في العمل فإن كل سياساته لا يكون لها فرص نجاح كبيرة مما يؤدي إلى الفشل وعدم استقرار بيئة العمل. ونحن لن نستطيع بلوغ الأهداف المنشودة في التنمية دون البحث عن العوامل التي تحقق استقرار بيئة العمل وبالذات في إدارة مرور أمانة العاصمة محل الدراسة حيث ان أخلاقيات مديري الإدارات لها أثر كبير في استقرار بيئة العمل ، وبالتالي فإن التميز بأخلاقيات عمل عالية لدى المديرين بشكل خاص يساهم في تحقيق التنمية المنشودة ونجاح العمل واستقرار بيئة العمل.

وبناء على ما تقدم ، تسعى الدراسة الحالية الموسومة بـ : (أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل) في مرور أمانة العاصمة والإدارات التابعة لها ، لمعرفة أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة ، العمل كون العمل المروري أو الخدمات المرورية مشكلة يومية يعاني منها الكثيرون من مستخدمي الطريق ، لأن البعد الأخلاقي يعتبر مهم في العمل الأمني بشكل عام و في العمل المروري بشكل خاص . ولأن رجل المرور يحتك بمستخدمي الطريق بشكل مستمر ويومي يعتبر الواجهة لرجل الدولة وللنظام والقانون في كل الدول المتحضرة والمتطورة .

(١ . ١ . ١) - مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة حيث تتزايد المشكلات التي تواجه إدارة مرور أمانة العاصمة نظراً لتطورات بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة ، فمراعاة متطلبات التطور والتغيير والموائمة بينها وبين استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة ضاعفت المسؤولية التي على عاتق رجال الإدارة وبالذات في موضوع الأخلاقيات والسلوك الأخلاقي واثراً على استقرار بيئة العمل ومن خلال عمل الباحث في هذه الإدارة ، فقد لاحظ وجود تدمر وقلق وعدم رضى وعدم انضباط واستقرار لدى العاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة نظراً للأعباء والمخاطر والحوادث التي يتعرضون لها، وما يقدمونه من خدمات بشكل يومي ثم لا يجدون من يقدر هذا الجهد المبذول من قبلهم مما أدى الى تسرب كثير من العاملين من إدارة مرور أمانة العاصمة بسبب حالة عدم الرضا الوظيفي لديهم ، وعليه فإن الإدارة التي يشعر فيها العاملون بحالة عدم رضا تكون بيئة العمل فيها غير مستقرة باعتبار أن الرضا الوظيفي من أهم مؤشرات صحة المنظمة أو الإدارة وفعاليتها على أساس افتراض ان الإدارة التي لا يشعر فيها العاملون بالرضا عن العمل وبيئة العمل يكون حظها من النجاح اقل (العمر ٢٠٠٠) وهو نفس الحال للعاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة حيث مستوى رضاهم الوظيفي يتأثر بسلوكيات وأخلاقيات المديرين ، وكون المنظمات والإدارات والمصالح الحكومية في اليمن تعاني من مظاهر سلوكية غير أخلاقية يدركها المستفيدون مثل عدم الإلتزام بأوقات العمل ، وتعاطي الرشوة المباشرة وغير المباشرة ، وتسخير الوظيفة العامة لخدمة المصالح الشخصية ، وعدم العدالة والفاعلية في تطبيق نظام الحوافز المادية والمعنوية ، وطغيان الثقافة الاجتماعية ، والولاءات الضيقة الاسرية والعشائرية والمناطقية ، والمصالح المباشرة وغير المباشرة على القوانين واللوائح السارية(المرهضي ، ٢٠١٠ م ، ٢) وكون إدارة مرور أمانة العاصمة جزءاً لا يتجزأ من هذه المنظمات وبالتالي فهي لا تخلو من هذه السلوكيات والأخلاقيات فقد اختار الباحث هذه المشكلة مجالاً للدراسة .

وعليه فقد تبلورت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر أخلاقيات مديري الإدارات في استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة؟

ويمكن الاجابة عن هذا السؤال من خلال الاجابة عن التساؤلات الفرعية الآتية:

١. ما مستوى التزام مديري الإدارات بالقيم والأخلاقيات الأساسية في العمل وأثر تلك الأخلاقيات

على استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة؟

٢. ما مستوى التزام مديري الإدارات بقيم الكفاءة المهنية في العمل وأثر تلك القيم على استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة ؟
٣. ما مستوى التزام مديري الإدارات بالقيم التنظيمية في العمل وأثر تلك القيم على استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة ؟
٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل تعزى لاختلافهم في العوامل الديموغرافية والوظيفية (العمر . الجنس . المستوى التعليمي . مدة العمل في الإدارة)؟

(١ . ١ . ٢) - فرضيات الدراسة

من خلال الاطلاع على مشكلة الدراسة ولمحاولة الإجابة عن تساؤلاتها والتوصل إلى نتائج حاسمة فقد تمت صياغة عدد من الفرضيات البديلة على النحو الآتي :

الفرضية الرئيسية الأولى

١. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لـ (أخلاقيات المديرين) في (استقرار بيئة العمل) ويتفرع منها ثلاث فرضيات فرعية على النحو الآتي:
- أ- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور المتغير المستقل (الإلتزام بالقيم والأخلاقيات الأساسية في العمل)، في استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة.
- ب- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (للقيم المهنية)، في استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة .
- ت- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (للقيم التنظيمية) في استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة.

الفرضية الرئيسية الثانية :

١. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المديرين في استقرار بيئة العمل تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر . الجنس . المستوى التعليمي . مدة العمل في الإدارة)

(١ . ١ . ٣) - متغيرات الدراسة

واستناداً إلى مشكلة الدراسة فقد تم تحديد أنموذج لتحديد أثر أخلاقيات مديري الإدارات واستقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة على النحو الآتي :

(١ - ١ . ٣ . ١) - المتغير المستقل (أخلاقيات مديري الإدارات)

ولقياس هذا المتغير فقد تم الإعتماد على المتغيرات الآتية :

١ . القيم والأخلاقيات الأساسية :

(المصداقية . الشفافية . الموضوعية . الأمانة والإستقامة . النزاهة . العدالة . التجرد والحيادية) .

٢ . قيم الكفاءة المهنية :

(تطبيق الأنظمة والقوانين . الإخلاص . إحترام أوقات العمل . المحافظة على ممتلكات الدولة .

التأهيل والتطوير . السرية المهنية . التعامل مع وسائل الاعلام) .

٣ . القيم التنظيمية :

(المساواة بين العاملين . المشاركة في اتخاذ القرارات . العمل الجماعي . الرقابة . التحفيز . إزالة

العوائق . الإتصالات النوعية) .

(١ . ١ . ٣ . ٢) - المتغير التابع (استقرار بيئة العمل)

وقد تم الاعتماد لقياس هذا المتغير على المتغيرات الآتية :

١ . الرضا الوظيفي في إدارة مرور أمانة العاصمة .

٢ . الإنضباط الوظيفي في إدارة مرور أمانة العاصمة .

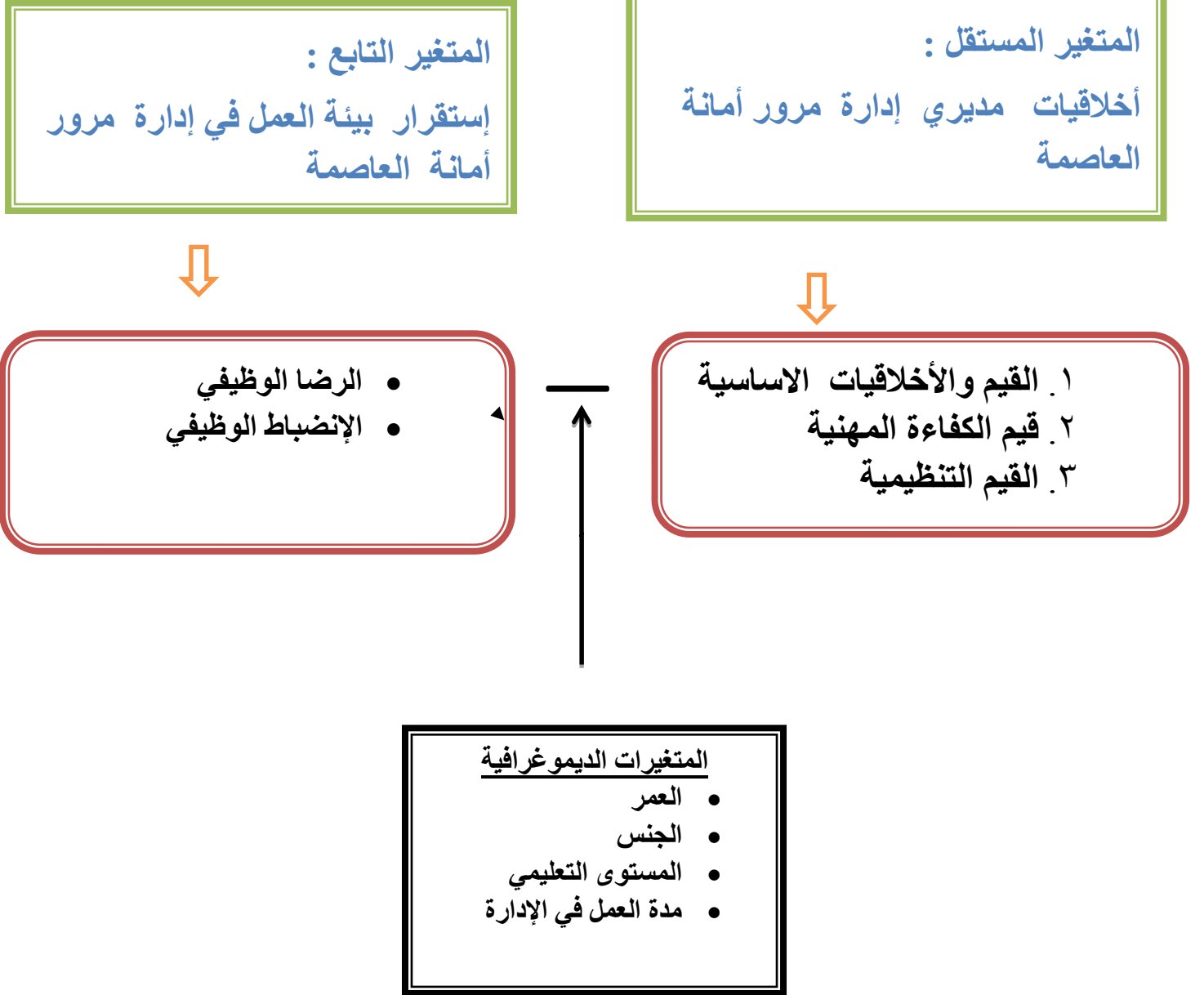
المتغيرات الديموغرافية :

١ . العمر . ٢ . الجنس . ٣ . المستوى التعليمي . ٤ . مدة العمل في الإدارة .

(١ . ١ . ٤) - أنموذج الدراسة

وبالنظر لمشكلة الدراسة فقد تم تصميم أنموذج افتراضي للدراسة يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة والتأثير فيما بينهم .

الشكل رقم ((١ - ١)) أنموذج الدراسة



• المصدر من إعداد الباحث

(١ . ١ . ٥) - أهمية الدراسة

تمثل هذه الدراسة اسهاما متواضعا يدرس أثر أخلاقيات المديرين على استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة من خلال تحليل إطار نظري ضمن أدبيات الإدارة في هذا المجال وتحديد أخلاقيات المديرين ومفهوم أخلاقيات العمل و الإدارة ، حيث أصبحت أكثر المنظمات العالمية الحديثة تهتم بالأخلاقيات ومالها من أثر في استقرار بيئة العمل الذي بدوره يدفع بالإدارة أو المنظمة الى النجاح والتميز والمنافسة والجودة في الانتاج أو الجودة في الخدمة المقدمة للمجتمع (ليث الله ، ريم الجميل ، ٢٠١١ م)

كما أن الإلتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على صعيد الفرد في الوظيفة أو في مهنة معينة أو مجموعة منظمات يعتبر ذا أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع حيث أن هذا الأمر يقوي الإلتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق ويبعد المنظمة عن ان ترى مصالحها.

كما يمكن لهذه الدراسة ان تسهم في الآتي :

- تبصير المسؤولين والمديرين عن برامج تدريب مديري الإدارات والعاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة بأهمية أخلاقيات العمل وإدخالها ضمن برامج معدة لرفع كفاءة المديرين وتوعيتهم بأهمية تطبيقها كون عمل المرور يختلط بالمجتمع بشكل يومي ومستمر .
- قد تساعد نتائج هذه الدراسة في معرفة أسباب عدم استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة .
- تشجيع الباحثين لدراسة أخلاقيات المديرين واثرها في استقرار بيئة العمل في أماكن أخرى .
- الإسهام في إثراء المكتبة اليمنية بإطار مرجعي لمفهومي أخلاقيات المديرين واستقرار بيئة العمل .

(٦ . ١ . ١) - أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من أثر (أخلاقيات مديري الإدارات) المتمثلة في القيم والأخلاقيات الأساسية وقيم الكفاءة المهنية والقيم التنظيمية على استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة ، وقد تفرع عن هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية الآتية :

١. التعرف على مدى التزام مديري الإدارات بالقيم والأخلاقيات الأساسية في العمل وأثر تلك الأخلاقيات على استقرار بيئة العمل .
٢. الكشف عن مستوى التزام مديري الإدارات بقيم الكفاءة المهنية في العمل وأثر تلك الأخلاقيات على استقرار بيئة العمل .
٣. تحديد مستوى التزام مديري الإدارات بالقيم التنظيمية في العمل وأثر تلك الأخلاقيات على استقرار بيئة العمل .
٤. معرفة مستوى تصنيف أخلاقيات العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة .
٥. معرفة مستوى استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة .
٦. تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد المديرين على الإهتمام بأخلاقيات العمل من أجل استقرار بيئة العمل .

(٧ . ١ . ١) - حدود الدراسة

- ❖ الحدود المكانية : تنحصر هذه الدراسة في الجمهورية اليمنية . وزارة الداخلية - أمانة العاصمة . إدارة مرور أمانة العاصمة والإدارات التابعة لها .
- ❖ الحدود الزمانية : اقتصرت هذه الدراسة على الفترة الزمنية (٢٠١٩ - ٢٠٢٠ م) .
- ❖ الحدود الموضوعية : اقتصرت هذه الدراسة في حدها الموضوعي على موضوع الدراسة وهو (أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل) والتي تم دراستها من خلال القيم والأخلاقيات الأساسية وقيم الكفاءة المهنية والقيم التنظيمية بينما تم دراسة استقرار بيئة العمل من خلال الرضا الوظيفي والإنضباط الوظيفي .
- ❖ الحدود البشرية : وتتمثل بالعاملين في المستويات الإدارية الوسطى والدنيا في إدارة مرور أمانة العاصمة والإدارات التابعة لها .

(١ . ١ . ٨) - مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الاجرائية :

(١ . ١ . ٨) - أخلاقيات العمل الإداري

الأخلاقيات يمكن وصفها بانها مجموعة المبادئ الأخلاقية التي تحكم افعال الفرد أو الجماعة . (ابو النصر ، ٢٠٠٨م ، ٧١) .

كما يرى البعض أن الأخلاق عبارة عن مجموعة من الأسس والقواعد والضوابط التي تتشكل من مصادر محددة وتصبح إطاراً مرجعياً من المعايير تحكم منهج تفكير وتصرف وسلوك الأفراد في المنظمة ، وذلك للتمييز بين ما هو مقبول وما هو غير مقبول وما هو مشروع وما هو غير مشروع ، يترتب عليه السلوك الوظيفي والإداري والقيادي والمؤسسي المنضبط أخلاقياً وقيماً من وجهة نظر المؤسسة (محمود ، ٢٠١٠م ، ١١١) .

كما يرى الدكتور أحمد جابر حسنين أن أخلاقيات العمل : هي فعل كل ما هو صحيح بعد معرفته معرفة تامة دينياً ومجتمعياً ، وعند التعارض بين المعرفتين يجب فعل ما اشار إليه الدين دون النظر الى ما اعتاد عليه المجتمع من سلوك قد لا يتفق مع الشريعة السماوية . (حسنين ، ٢٠١١م ، ١٧)
تعريف فان فايلوك (١٩٩٣):

أخلاقيات الأعمال : هي دراسة وتحليل منهجي للعمليات لتطوير القرار الإداري ليصبح أخلاقياً بأخذ ما هو جيد وصحيح للفرد والجماعات والمنظمة في الاعتبار .

كما يعرف وايلي (١٩٩٥) أخلاقيات الأعمال :

هي مجموعة المبادئ والقيم الأخلاقية التي تحدد قرارات المنظمة وسلوكها .

ويعرف الرفاعي وعارضة (٢٠٠٦) الأخلاقيات الوظيفية :

أنها مجموعة المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الفرد والجماعة في وظيفة أو عمل معين يقوم به وترتبط هذه المبادئ بتحديد ما هو خطأ وما هو صواب في الموقف المعين .

ويشير فائق إلى المعايير الأخلاقية على أنها : تعبير عن الاحتياجات المطلوبة لغرض الوصول لهدف معين بأفضل شكل ممكن ، لذلك توضع هذه المعايير لخدمة كافة أوجه النشاطات التي تمارسها المنشأة بنوعيتها الفنية والإدارية .

ويؤكد Schermerhorn (٢٠٠١) على ضرورة التزام المديرين بالمعايير الأخلاقية ، واصفاً اياها بالأداة الصحيحة التي يستخدمها المديرون لتشجيع الإستغلال الفعال للموارد المتاحة والوصول بالعمليات الإنتاجية الى اقصى درجة من الكفاءة. (محمود ، ٢٠١٠م ، ١١٠)

كما تعرف دائرة العلوم والمعارف الإجتماعية القيم الأخلاقية : بانها مفاهيم يجب ان تكون مرغوبة في السلوك الانساني . ويعرفها دفلور : بانها القواعد الرئيسية أو المعايير التي من خلالها يعمل أبناء المجتمع على الحفاظ على الأهداف والمثل العليا.(الشيخلي، ٢٠٠٣م، ١٥)

ويعرف الباحث (أخلاقيات العمل الإداري) اجرائياً:

(هي مجموعة من القيم والمبادئ والمعايير الأخلاقية ومدى التزام مديري إدارات مرور أمانة العاصمة بها اثناء تأدية مهامهم ووظائفهم وتعاملهم مع العاملين لديهم في بيئة عملهم وما يتضمنه ذلك من تحمل للمسؤولية واحترام القانون والحفاظ على المصلحة العامة ووجود رقابة ذاتية وتعاون وخلق روح الفريق الواحد في العمل والتميز بين الامور الصحيحة والخاطئة في سلوكهم).

وتم تقسيم الأخلاقيات إلى :

- القيم والأخلاقيات الأساسية.
- قيم الكفاءة المهنية.
- القيم التنظيمية.

(١ . ١ . ٨ . ٢) - بيئة العمل

بيئة أو مكان العمل (Workplace)، من الجوانب والمقومات المهمة لنجاح مؤسسات ومنشآت العمل الحديثة، التي تحظى حالياً باهتمام عالمي متزايد، على اعتبار أن رضا العاملين في المؤسسة عن بيئة العمل، ينعكس على كفاءتهم وأدائهم، وبالتالي نجاح المؤسسة.

وتضم بيئة العمل العديد من الجوانب والمعايير المطبقة في المنشأة أو المؤسسة، مثل أساليب وممارسات الإدارة والقيادة وتقييم الأداء، وبرامج التدريب والتطوير والسياسات المحفزة للنجاح، ودعم العمل الجماعي، والرواتب والأجور والحوافز والمكافآت والتقدير المادي والمعنوي، والعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، وأساليب غرس الإنتماء بين الموظفين ومؤسسة العمل، ووسائل الترفيه والجوانب الاجتماعية للموظفين وأسرههم، إلى غير ذلك من معايير وعوامل جاذبة تسهم في سعادة ورضا الموظفين وشعورهم بالأمن والأمان الوظيفي، واجتذاب المزيد من الكفاءات والعناصر البشرية المتميزة للعمل بالمؤسسة. (صفات سلامة -مجلة الشرق الأوسط ديسمبر ٢٠١٧م).

وتشمل بيئة العمل الحوافز والمكافآت وظروف العمل ودرجة المشاركة في اتخاذ القرارات والانظمة والتعليمات واللوائح والحاجات الخاصة بالعاملين.

كما يعرفها القريوتي بأنها إطار وعائي تمثل ما يحيط بالفرد في مجال عمله ويؤثر على سلوكه وأدائه وفي ميوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه (القريوتي ١٩٩٨، ص ٣٧) .

كما يعرف الباحث (استقرار بيئة العمل) اجرائياً :

هي مجموعة من العوامل التي تؤثر في العاملين ومدى رضاهم عن بيئة العمل ومكان العمل ومدى انضباطهم وممارستهم لعملهم وملائمة مكان العمل ووقته واسلوب الإدارة وممارسات المديرين تجاه العاملين واحترامهم وتقديرهم وتحفيزهم والثقة بهم وتدريبهم وتطوير قدراتهم وعدم تكليفهم ما لا يطيقون مما يزيد كفاءتهم ونشاطهم وقدراتهم على العمل).

وتم تقسيم استقرار بيئة العمل إلى :

- الرضا الوظيفي .
- الإنضباط الوظيفي .

(١ . ١ . ٩) - مصادر جمع البيانات

تنقسم مصادر بيانات ومعلومات هذه الدراسة الى :

١. مصادر بيانات ومعلومات أولية :

تعتمد على المعلومات والبيانات التي تم جمعها من الميدان عبر الاستبانة التي تم توزيعها على عينة الدراسة كأداة رئيسة ، وتم تصميمها لهذا الغرض وذلك لاستقصاء آراء الموظفين حول أثر الأخلاقيات التي يمارسها المديرون على استقرار بيئة العمل بإدارة مرور أمانة العاصمة.

٢. مصادر بيانات ومعلومات ثانوية :

تم فيها الاعتماد على المراجع والكتب والدوريات ومواقع الإنترنت التي تناولت الموضوع وقد حاول الباحث الحصول على المتاح وبما يخدم أهداف الدراسة .

(٢ . ١) المبحث الثاني - الاستعراض المرجعي للدراسات السابقة

تم إيراد عدد من الدراسات المتصلة بموضوع الدراسة ، منها دراسات محلية ودراسات عربية ، والتي تم الحصول عليها من مصادر مختلفة وتم ترتيبها في الجدول الآتي :

(١ . ٢ . ١) - الدراسات السابقة

جدول رقم (١.١) الدراسات السابقة

| م | الباحث | العنوان | المجتمع | الأهداف | النتائج | التوصيات |
|---|-------------------|---|------------------------------|---|---|--|
| ١ | يعقوب سالم (٢٠١٨) | أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية | الإدارات والمؤسسات الجزائرية | <p>- الكشف عن الدور الايجابي المفترض من أخلاقيات العمل في بناء وتعزيز الهوية التنظيمية.</p> <p>- الوصول الى نتائج قد تعين الجهات الوصية على ايجاد حلول مناسبة وتطبيق تلك النتائج ومعالجتها بطرق سليمة وعقلانية تعتمد على النظرية العلمية من خلال تظافر كل الجهود العلمية والعملية.</p> <p>- التوصل الى تحليل وتشخيص أبعاد أخلاقيات العمل الموضحة في أنموذج الدراسة في ظل التحديات الكبيرة التي تواجهها الإدارة .</p> <p>- معرفة مدى مواكبة البلديات للتطبيق الفعلي للمواثيق والمدونات الأخلاقية .</p> <p>- الكشف عن الدور الفعلي الذي تؤديه أخلاقيات العمل في مجال الإدارة في تحسين وتحقيق الهوية التنظيمية .</p> | <p>أهمية أخلاقيات العمل في الإدارة الجزائرية والدور الذي تؤديه الدور الفعال لأشكال ومقومات أخلاقيات العمل في تشكيل الهوية التنظيمية تبين ان الأخلاقيات في المؤسسة الجزائرية هي مبادي مكتسبة من قبل اما من قيم راسخة اكتسبت واما قيم ومبادئ اكتسبها العامل داخل المؤسسة .</p> <p>تعتبر أخلاقيات العمل عاملا قويا ومساعدًا على تشكيل الهوية التنظيمية</p> | <p>- ضرورة توفر مواثيق اخلاقية تتماشى وطبيعة القوانين المتعلقة بالقوانين الرسمية لقانون الوظيفة خاصة المرونة في تطبيقها .</p> <p>- انشاء مدونات اخلاقية لكثير من المؤسسات وتفعيلها .</p> |

| ٦ | الباحث | العنوان | المجتمع | الأهداف | النتائج | التوصيات |
|---|--------------------------|---|--|--|---|---|
| ٢ | خليل اسماعيل ماضي (٢٠١٥) | (أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الإستغراق الوظيفي) من وجهة نظر العاملين في وزارة الإسكان والأشغال العامة الفلسطينية | وزارة الإسكان والأشغال العامة الفلسطينية | هدفت الدراسة الى التعرف على أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الإستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة الإسكان والأشغال العامة الفلسطينية. | - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل ومستوى الإستغراق الوظيفي. - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أخلاقيات العمل وعلاقتها بالإستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية. - عدم موافقة اراء العينة على فقرات الإستغراق الوظيفي بشكل عام وبمتوسط حسابي ٥٧.١٩% . | - ضرورة الأخذ بعين الإعتبار ترتيب أولويات العلاقة بين مكونات أخلاقيات العمل والإستغراق الوظيفي للعاملين لتحقيق أهداف البحث - وضع برنامج حوافز ومكافآت فورية لدعم التصرف الأخلاقي السليم والسلوك الأخلاقي المتميز منعاً لصور الفساد الإداري . - التزام الوزارات بالممارسات الأخلاقية السليمة والمدرجة ضمن مدونة السلوك الأخلاقي للوظيفة العامة . |

| التوصيات | النتائج | الأهداف | المجتمع | العنوان | الباحث | ٦ |
|---|--|--|---------------------------------|---|---------------------------|---|
| <p>- ضرورة الإلتزام بتطبيق أخلاقيات العمل في كافة أنشطة ووظائف المنظمة لما لذلك من انعكاسات ايجابية على العاملين في تلك الشركات.</p> <p>- اجراء المزيد من الدراسات حول أثر أخلاقيات العمل في مجال تسويق المنتجات.</p> <p>- اجراء دراسة معمقة حول أثر عدم الإلتزام بأخلاقيات العمل في العالم العربي وأثر ذلك على انخفاض مستويات الإنتاج وزيادة رقعة البطالة والفقير.</p> | <p>وجود أثر ذي دلالة إحصائية للممارسات الأخلاقية في كافة المجالات التي تمارسها أدارات الموارد البشرية في رضا العاملين.</p> | <p>هدفت الدراسة الى التعرف على أثر الممارسات الأخلاقية لإدارات الموارد البشرية على رضا العاملين في شركات الاتصال الخلوية في الاردن .</p> | شركات الاتصال الخلوية في الاردن | أثر ممارسة أخلاقيات عمل ادارات الموارد البشرية على رضا العاملين | دراسة غيطاني وجميل (٢٠١٤) | ٦ |

| التوصيات | النتائج | الأهداف | المجتمع | العنوان | الباحث | ٦ |
|--|---|--|--|---|-----------------------------|----|
| <p>ضرورة الإهتمام بأخلاقيات العمل الإداري لمديري مدارس التعليم الثانوي الحكومي العام بمحافظة عمران .</p> | <p>وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الإداري واساليب إدارة الصراع التنظيمي لدى مديري مدارس التعليم الثانوي الحكومي العام في محافظة عمران.</p> | <p>التعرف على مستوى الإلتزام بأخلاقيات العمل الإداري لدى مديري المدارس وكذا التعرف على اهم الاساليب الإدارية التي يتبعها مديرو المدارس في ادارتهم للصراع التنظيمي.</p> | <p>مديرو مدارس التعليم الثانوي الحكومي العام بمحافظة عمران</p> | <p>أخلاقيات العمل الإداري و علاقتها باساليب ادارة الصراع التنظيمي لدى مديري مدارس التعليم الثانوي الحكومي العام بمحافظة عمران</p> | <p>الغريبي اميره (٢٠١٤)</p> | ٤٤ |

| التوصيات | النتائج | الأهداف | المجتمع | العنوان | الباحث | ٦ |
|--|---|--|--|---|---|----------|
| <p>- إقامة دورات تدريبية بشكل مستمر للمديرين في المنظمات المبحوثة وفي مختلف الاختصاصات لغرض تعزيز المهارات المستويات الإدارية العليا يجب أن تتمثل بالسلوك الأخلاق ي الصحيح في تعاملها مع المتأثرين .</p> | <p>- أهمية النموذج الفرضي قيد البحث كونه يشكل خطوة باتجاه تشكيل متغيرات أنموذجية للمؤسسات الأكاديمية .</p> <p>- افتقار المديرين للقدرة على الاستقراء الدقيق للأحداث المستقبلية في مجال العمل وكذا افتقار المديرين للأفكار التي تغير من المؤسسة الأكاديمية وتطورها حسب متطلبات العصر والظروف المحيطة .</p> | <p>تشخيص واقعي لأخلاقيات العمل فضلاً عن تحديد مهارات المديرين الاستراتيجيين ذات الأثر الكبير في مؤسسات التعليم العالي المبحوثة .</p> | <p>مدرسي كلية الإدارة والاقتصاد الحكومية - بغداد</p> | <p>أثر أخلاقيات العمل ومهارات المديرين الاستراتيجيين في الحوكمة الأكاديمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدرسي كلية الإدارة والاقتصاد الحكومية في بغداد</p> | <p>دراسة (الشمري - الحلفي ٢٠١٤ م)</p> | <p>٥</p> |

| ٦ | الباحث | العنوان | المجتمع | الأهداف | النتائج | التوصيات |
|---|--------------------------------|---|--------------------|--|--|---|
| ٦ | الدراجي عبد الجبار كاظم (٢٠١١) | أخلاقيات العمل الإداري للمديرين في الوزارات العراقية من وجهة نظر العاملين | الوزارات العراقية | هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أخلاقيات العمل الإداري للمديرين في الوزارات العراقية من وجهه نظر العاملين وقد تمثلت المكونات الأساسية لأخلاقيات العمل الإداري : النزاهة - تحمل المسؤولية - الأمانة - الصدق - الصبر والحكمة - المودة والرحمة - الشجاعة - التضحية - العدالة - النصيحة. | يتمتع مديرو الاقسام الإدارية بمستوى عال من الأخلاقيات في العمل الإداري من وجهه نظر الموظفين والموظفات. | تعزيز المستوى العالي من الأخلاقيات التي يتمتع بها مديرو الاقسام الإدارية كما أوضحها الموظفون بشتى طرائق التعزيز وفي المجالات كافة كي يحافظوا على هذا المستوى أو للوصول الى أعلى من هذا المستوى في أخلاقيات العمل الإداري. |
| ٧ | دراسة العبيدي (٢٠١٣) | دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات | معمل بغداد للغازات | التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصنع بغداد للغازات وماهي العوامل المؤثرة على هذا الرضا سلباً وإيجاباً. | اظهرت النتائج ان هناك رضا وظيفي إلى حد ما لدى العاملين بالمصنع محل البحث وكذلك جاء ترتيب المحاور حيث جاء أسلوب القيادة والإشراف في المرتبة الأولى ثم طبيعة ومحتوى الوظيفة ثم محور ثقافة المنظمة ثم ظروف العمل المادية. | وضع نظام للحوافز سواء المادية أو المعنوية بحيث تكفل حث الأفراد على العمل ورفع مستوى الأداء لديهم ووضع نظام عادل لتقييم العاملين بحيث يعتمد التقييم على الأداء . |

| ٦ | الباحث | العنوان | المجتمع | الأهداف | النتائج | التوصيات |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ٨ | دراسة القرعني (٢٠١٢)م | مدى التزام القادات التربوية بأخلاقيات الوظيفة العامة وعلاقته بالفساد الإداري في محافظة صنعاء | مدبرو مكاتب التربية بمديريات محافظة صنعاء | - التعرف على مدى التزام مديري مكاتب التربية بمديريات محافظة صنعاء بأخلاقيات الوظيفة العامة من وجهة نظر مديري مدارس الثانوية العامة الحكومية | - حصول مجال مدى التزام مديري مكاتب التربية بمديريات محافظة صنعاء في أخلاقيات الوظيفة العامة على درجة التزام منخفضة . - وجود علاقة إرتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين اهم أخلاقيات الوظيفة العامة وبين انماط الفساد الإداري. | ضرورة الإهتمام بأخلاقيات الوظيفة العامة وتحسين مستوى هذه الأخلاقيات لدى مديري مكاتب التربية بمديريات محافظة صنعاء. |
| ٥ | دراسة - الحبيصات - والكساسبية - والفاعوري ٢٠١١م | أخلاقيات العمل الإسلامية واثرها في تعزيز الإلتزام التنظيمي في المؤسسات الصحفية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها | المؤسسات الصحفية الأردنية | قياس أثر أخلاقيات العمل الإسلامية المتمثلة في الكفاية والإتقان والرفق والتسامح والنصح والابداع واستشعار المسؤولية والعدالة والإنصاف والأمانة والعمل بروح الفريق الواحد وطاعة ولي الأمر والمحافظة على كرامة الوظيفة. | - جاءت تصورات المبحوثين حول مستوى أخلاقيات العمل ومستوى كل بعد من أبعادها مرتفعة. - جاءت تصورات المبحوثين حول مستوى الإلتزام التنظيمي متوسطة. | - ضرورة الإهتمام والاستمرار بتعزيز بعد استشعار المسؤولية والمحافظة على الممتلكات العامة وكذا العدالة والانصاف والإهتمام بالعمل بروح الفريق الواحد . |

| ٦ | الباحث | العنوان | المجتمع | الأهداف | النتائج | التوصيات |
|----|-----------------------|---|--------------------------|--|--|--|
| ١٠ | دراسة الرواشدة (٢٠٠٧) | أثر الإلتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية | المؤسسات العامة الأردنية | التعرف على أثر الإلتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية . | - إن تصورات المبحوثين لأبعاد أخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات الاردنية كانت مرتفعة . - وان تصوراتهم لأبعاد الولاء التنظيمي كان متوسطاً - هناك أثر لأبعاد أخلاقيات الوظيفة العامة (الواجبات الوظيفية - والمسؤولية الاجتماعية - والحقوق الوظيفية - المناخ الأخلاقي) في الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية . | - ضرورة أن تعزز اجهزة الإدارة في المؤسسات المبحوثة كثيراً من المفاهيم التي تعكس أبعاد أخلاقيات الوظيفة العامة بما ينعكس عليها كسلوك في التعرف على درجات الولاء التنظيمي عند منتسبيها من خلال نشر مفاهيم الشفافية والحق وربطه بالواجب عبر لقاءات مفتوحة تنتج إشاعة روح العلاقات المباشرة والايجابية . |

| ٦ | الباحث | العنوان | المجتمع | الأهداف | النتائج | التوصيات |
|----|-------------------|---|---------------------------|--|--|---|
| ١١ | القبوي عمر (٢٠٠٦) | أخلاقيات العمل في الدوريات الامنية - الرياض | الدوريات الامنية - الرياض | أهمية أخلاقيات العمل في التأثير على سلوك الموظف العام في محيط العمل وعلى مستوى الاداء في المنظمات ومستوى الخدمات بشكل عام. | - ليس هناك اختلاف في اراء افراد عينة الدراسة تجاه بعض أبعاد أخلاقيات العمل. - اهم المقترحات التي قد تسهم في رفع مستوى أخلاقيات العمل تنازليا . - المعاملة الحسنة من قبل الرؤساء - تكريم الملتزمين بأخلاقيات العمل -العدالة والمساواة في التعامل - تحسين مستوى التعامل بين الأفراد في الإدارة - التحفيز المعنوي - اشراك العاملين في اتخاذ القرار - اعطاء دروس دينية عن أخلاقيات الموظف المسلم - اتباع نظام الحوافز المادية والمعنوية - معاقبة المخالفين . | - ان يعمل القادة في مجال الدوريات الامنية على الإهتمام بالجانب الشخصي لمنسوبي الدوريات الامنية والإهتمام بالمقترحات التي تقدمها فرق العمل. - ان تعمل القيادة الامنية على اختيار القادة التنفيذيين الذين يتمتعون بمهارات عالية وأخلاق عالية وذلك للإفادة من قدراتهم العلمية والعملية وتفعيل القدوة الحسنة لديهم . |

| ٦ | الباحث | العنوان | المجتمع | الأهداف | النتائج | التوصيات |
|----|--------------------|--|-------------------------------------|---|---|--|
| ١٢ | دراسة الظاهري ٢٠٠٧ | "بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي" | العاملون بمديرية الأمن العام الرياض | التعرف على الأسباب المرتبطة بالبيئة الداخلية المؤدية إلى التسرب الوظيفي، والتعرف على السبل المناسبة لتحسين بيئة العمل الداخلية بما يحد من التسرب الوظيفي وترك العمل | - عدم مناسبة الراتب مع مجهودات الموظف وتضحياته، وضعف الحوافز والبدلات في العمل . - التكلفة المالية العالية للانتقال إلى مكان العمل ومباشرته عدم وجود أسس واضحة ومحددة للتزقي في العمل . - ارتفاع درجة المركزية في العمل، وعدم وضوح المسؤوليات والصلاحيات في العمل. - عدم وجود اهتمام كاف من قبل الإدارة بالوضع الأسري للموظف . - عدم تناسب التخصص الوظيفي مع الميول الشخصية للموظف أو مجال تخصصه. عدم إتاحة الفرصة للموظف لإبداء آرائه ومقترحاته . | - ضرورة الإهتمام بمجهودات الموظفين وتضحياتهم ورفع حوافزهم ومرتباتهم. - ضرورة الإهتمام ومنح الصلاحيات والمسؤوليات الكاملة للعاملين . |

| ٦ | الباحث | العنوان | المجتمع | الأهداف | النتائج | التوصيات |
|----|-----------------------------|--|--|---|---|--|
| ١٤ | دراسة الغامدي (٢٠٠٩م) | أخلاقيات العمل الإداري لدى مديرات المدارس الثانوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمات بمنطقة الباحة التعليمية | مديرات المدارس الثانوية بمنطقة الباحة التعليمية المملكة العربية السعودية | تحديد درجة ممارسة أخلاقيات العمل الإداري لدى مديرات المدارس الثانوية من وجهة نظرهن ومن وجهة نظر المعلمات والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للمعلمات في المرحلة الثانوية . | ان مديرات المدارس الثانوية يتمتعن بدرجة ممارسة لأخلاقيات العمل الإداري وصلت الى درجة مرتفعة جداً وأن المعلمات بالمدارس يتمتعن برضا وظيفي لم يتجاوز درجة المتوسط . | ضرورة تبني استراتيجية كاملة لغرس أخلاقيات العمل في افراد المجتمع . |
| ١٥ | دراسة مأمون علي عقان (٢٠٠٦) | العلاقة بين الانضباط في العمل وبين ادراك السلوك الأخلاقي وبعض المتغيرات التنظيمية والديموغرافية | الجهاز الحكومي في الجمهورية اليمنية | دراسة العلاقة بين الانضباط الوظيفي وادراك السلوك الأخلاقي. | وجود أثر ذي دلالة إحصائية للانضباط في العمل وادراك السلوك الأخلاقي وبعض المتغيرات التنظيمية والديموغرافية. | - ضرورة الإهتمام بتعزيز جانب الرضا الوظيفي لدى الموظفين في الجهاز الحكومي في الجمهورية اليمنية. - عمل دورات تدريبية في جانب السلوك الأخلاقي لدى الموظفين في الجهاز الحكومي. |

| ٦ | الباحث | العنوان | المجتمع | الأهداف | النتائج | التوصيات |
|----|---------------------|---|-----------------------------------|---|--|---|
| ١٥ | دراسة البلوى ٢٠٠٧ م | الخصائص الشخصية والوظيفية وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو بيئة العمل الداخلية" | ضباط مفاد شرطة المدينة المنورة | دراسة اتجاهات العاملين في شرطة المدينة المنورة نحو كل من نمط القيادة، ونمط الاتصال المتبع في إدارتهم، وكذلك اتجاهاتهم نحو طبيعة العمل المكلفين به، وظروف العمل المادية، | ١ - هناك اتجاه إيجابي عالٍ من العاملين نحو نمط القيادة، واتجاه إيجابي نحو كل من نمط الاتصال القائم في بيئة العمل، وطبيعة العمل ومحتواه. ٢ - هناك اتجاه متناقض يحمله العاملون بين التأييد والمعارضة نحو ظروف العمل المادية كأحد عناصر بيئة العمل . | تعزيز الجانب الايجابي لدى العاملين نحو نمط القيادة وزيادة قنوات الاتصال بين القيادة والعاملين . وازالة اسباب التناقض الذي يحمله العاملون نحو ظروف العمل المادية . |

| ٦ | الباحث | العنوان | المجتمع | الأهداف | النتائج | التوصيات |
|----|-----------------------|---|--|--|---|---|
| ١٦ | دراسة القحطاني ٢٠٠١ م | أثر بيئة العمل الداخلية على الولاء التنظيمي | ضباط حرس الحدود بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية | - التعرف على مستوى الولاء التنظيمي للضباط في حرس حدود المنطقة الشرقية، وواقع بيئة العمل الداخلية لديهم، وتحديد أثر بعض متغيرات بيئة العمل الداخلية على الولاء التنظيمي والمتمثلة في : أسلوب الإشراف، الحوافز، صراع الدور، غموض الدور، وكذلك تحديد أثر بعض المتغيرات الشخصية على الولاء التنظيمي والمتمثلة في: العمر، الرتبة العسكرية، سنوات الخبرة . وقد أجريت الدراسة على عينة من الضباط العاملين في حرس الحدود بالمنطقة الشرقية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات . | - وجود ولاء تنظيمي عال للقطاعات التي يعمل بها افراد عينة الدراسة . - هناك اسلوب اشرافي متوازن في بيئة العمل الداخلية تبعاً للإمكانيات وقدرات المرؤوسين . - وجود حوافز مرتفعة في بيئة العمل الداخلية التي يعمل بها افراد عينة الدراسة . - انخفاض صراع الدور نوعاً ما في بيئة العمل الداخلية التي يعمل بها افراد عينة الدراسة . - هناك بيئة عمل مشجعة نوعاً ما في القطاعات التي يعمل بها افراد عينة الدراسة . | - ضرورة الإهتمام ببيئة العمل الداخلية والاسلوب الاشرافي أكثر مما هو موجود حالياً في القطاعات التي يعمل بها افراد عينة الدراسة لما له من أثر ايجابي على الولاء التنظيمي للعاملين ضباط حرس الحدود بالمنطقة الشرقية للمملكة العربية السعودية . |

جدول رقم (١ - ٢) متغيرات الدراسات السابقة

| ملاحظات | متغيرات الدراسة . أخلاقيات العمل الإداري | المجتمع | العنوان | الباحث |
|---------|---|------------------------------|--|-------------------------------|
| | <p>النزاهة والعفة تحمل المسؤولية الأمانة وسرية المعلومات الصدق الصبر والحكمة المودة والرحمة واحترام مشاعر الآخرين الشجاعة والصرامة وقول الحق التضحية العدالة والإنصاف النصيحة</p> | الوزارات العراقية | أخلاقيات العمل الإداري للمديرين في الوزارات العراقية من وجهة نظر العاملين | الدرجي عبد الجبار كاظم (٢٠١١) |
| | <p>الصدق الإلتزام القانوني واحترام وقت العمل واحترام أخلاقيات المهنة الرقابة الذاتية مصلحة العمل</p> | الإدارات والمؤسسات الجزائرية | أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية | يعقوب سالم (٢٠١٨) |

| ملاحظات | متغيرات الدراسة . أخلاقيات العمل الإداري | المجتمع | العنوان | الباحث |
|---------|---|---|--|---------------------------------|
| | <p>الأخلاقيات الفردية الكرامة النزاهة أخلاقيات القيادة الإدارية</p> | <p>وزارة الإسكان والأشغال العامة الفلسطينية</p> | <p>(أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الإستغراق الوظيفي) من وجهة نظر العاملين في وزارة الإسكان والأشغال العامة الفلسطينية</p> | <p>خليل إسماعيل ماضي (٢٠١٥)</p> |

| ملاحظات | متغيرات الدراسة . أخلاقيات العمل الإداري | المجتمع | العنوان | الباحث |
|---------|---|---|--|----------------------|
| | <p>أخلاقيات المدير نحو المهنة أخلاقيات المدير نحو العاملين أخلاقيات المدير نحو الطلاب أخلاقيات المدير نحو المجتمع المحلي</p> | مديري مدارس التعليم الثانوي الحكومي العام بمحافظة عمران | <p>أخلاقيات العمل الإداري وعلاقتها بأساليب إدارة الصراع التنظيمي لدى مديري مدارس التعليم الثانوي الحكومي العام بمحافظة عمران</p> | الغريبي اميره (٢٠١٤) |
| | <p>تحمل المسؤولية القدوة الإدارية المصلحة العامة الأداء التعاون الرقابة الذاتية الولاء</p> | الدوريات الامنية . الرياض | أخلاقيات العمل في الدوريات الامنية . الرياض | القريوي عمر . (٢٠٠٦) |

| ملاحظات | متغيرات الدراسة . أخلاقيات العمل الإداري | المجتمع | العنوان | الباحث |
|---------|---|---------------------------|--|--|
| | <p>الكفاية والإتقان الرفق والتسامح النصح والإبداع استشعار المسؤولية العدالة والإنصاف الأمانة العمل بروح الفريق الواحد طاعة ولي الأمر المحافظة على كرامة الوظيفة</p> | المؤسسات الصحفية الأردنية | أخلاقيات العمل الإسلامية وانها في تعزيز الإلتزام التنظيمي في المؤسسات الصحفية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها | دراسة . الحيصات . والكساسية . والفاعوري (٢٠١١) |
| | <p>أخلاقيات الوظيفة العامة إدراك الموظفين لواجباتهم التنظيمية إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية الحقوق الوظيفية المناخ الأخلاقي الاختبار الأخلاقي</p> | المؤسسات العامة الأردنية | أثر الإلتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية | دراسة الرواشدة (٢٠٠٧) |

| ملاحظات | متغيرات الدراسة . أخلاقيات العمل الإداري | المجتمع | العنوان | الباحث |
|---------|--|---|--|----------------------------------|
| | العدالة القيم النسيج الثقافي المواطنة الشفافية المشاركة المسالة الاستقلالية | مدرسو كلية الإدارة والاقتصاد الحكومية . بغداد | أثر أخلاقيات العمل ومهارات المديرين الاستراتيجيين في الحوكمة الأكاديمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدرسي كلية الإدارة والاقتصاد | دراسة (الشمري . الحلفي ٢٠١٤ م) |

(٢ . ٢ . ١) - التعقيب على الدراسات السابقة :

لقد تناولت الدراسات السابقة المواضيع ذات العلاقة بأخلاقيات العمل الإداري واستقرار بيئة العمل تحت مسميات عديدة مثل: أخلاقيات الوظيفة العامة ، وأخلاقيات العمل الاسلامي ، وإدراك السلوك الأخلاقي ، وأخلاقيات المديرين الاستراتيجيين ، التزام القيادات بأخلاقيات الوظيفة ، وكذا تناولت بيئة العمل الداخلية بمسميات عديدة مثل: التسرب الوظيفي ، والإستغراق الوظيفي ، والإلتزام التنظيمي ، ورضا العاملين ، والولاء التنظيمي ، وقد استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة ، في مراحل تعريف المتغيرات وتحديد المشكلة ، وتطوير أداة الدراسة ، وكان هناك أوجه تشابه بين هذه الدراسة و بعض الدراسات السابقة في تناولها لبعض متغيرات الدراسة وبشكل جزئي ، كما كان هناك أوجه اختلاف ، جعلت هذه الدراسة تتميز عن الدراسات السابقة في جوانب مختلفة .

أما أوجه التشابه فمنها أن هذه الدراسة مثل بعض الدراسات السابقة تناولت موضوعي أخلاقيات العمل الإداري واستقرار بيئة العمل ، وصحيح ان بعض الدراسات السابقة قد تناولت المتغيرات بشكل جزئي فبعضها تناول أخلاقيات الوظيفة ، وبعضها تناول أخلاقيات العمل الاسلامي ، وبعضها تناول رضا

العاملين ، وبعضها تناول الإنضباط الوظيفي، ولكن الشيء المشترك بين هذه الدراسة والدراسات السابقة هو الموضوع الذي تم تناوله ، وقد تميزت هذه الدراسة بأنها تناولت موضوع أخلاقيات العمل الإداري وقسمته تقسيماً مغايراً للدراسات السابقة مما جعلها دراسة تتميز عن الدراسات السابقة في هذا الجانب .

• ومن أبرز الدراسات التي اقتربت من الدراسة الحالية في تناول موضوعي الدراسة متغيري الدراسة المستقل والتابع بشكل جزئي ، دراسة (ماضي ، ٢٠١٥ م) أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الإستغراق الوظيفي ، ودراسة (الحيصات . والكساسبة . والفاعوري ، ٢٠١١ م) أخلاقيات العمل الإسلامية واثرها في تعزيز الإلتزام التنظيمي ، ودراسة (الغامدي ، ٢٠٠٩ م) أخلاقيات العمل الإداري لدى مديرات المدارس الثانوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي ، ودراسة (غبطاني ، و جميل ، ٢٠١٤ م) أثر ممارسة أخلاقيات عمل ادارات الموارد البشرية على رضا العاملين ، أما دراستي الحالية فقد تناولت في متغيرها المستقل أخلاقيات وقيم العمل الأساسية وقيم الكفاءة المهنية والقيم التنظيمية ، وتناولت في المتغير التابع استقرار بيئة العمل ، الرضا الوظيفي ، والإنضباط الوظيفي ، وهذا ما يجعلها دراسة متميزة عن الدراسات السابقة .

• وتتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة من حيث دراسة المتغير المستقل. والجدول رقم (٢.١) يبين كيف تناولت كل دراسة من الدراسات السابقة محاور المتغير المستقل وكيف تميزت هذه الدراسة في هذا الجانب، مثل دراسة (الدرجي ، ٢٠١١ م) ودراسة (يعقوب سالم ، ٢٠١٨ م)، ودراسة (العزيبي ، ٢٠١٤ م)، ودراسة (القريوتي ، ٢٠٠٦ م)، ودراسة (الشمري ، و الحلبي ، ٢٠١٤ م) .

• كما تتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة من حيث دراسة المتغير التابع مثل دراسة (العبدوي ، ٢٠١٣ م)، ودراسة (الرواشدة ، ٢٠٠٧ م)، ودراسة (القحطاني ، ٢٠٠١ م) ، ودراسة (البلوي ، ٢٠٠٧ م) ، ودراسة (الظاهري ، ٢٠٠٧ م) .

• كما تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث استخدامها لمنهج البحث الوصفي ، وكذا استخدامها للاستبانة كأداة للدراسة .

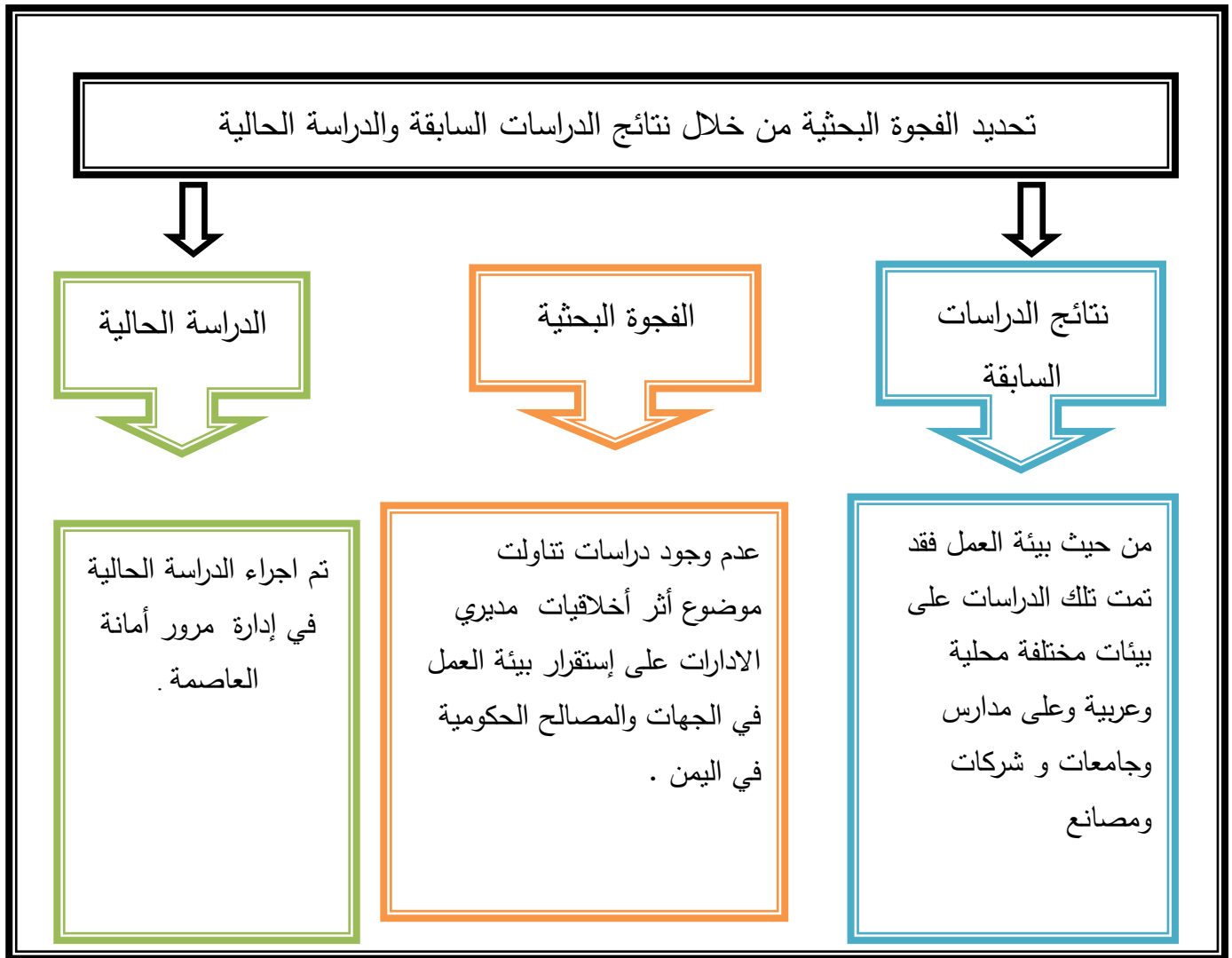
• كما تتفق هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة فيما توصلت اليه من بعض النتائج والتوصيات .

• وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة ، وكذا في كونها تناولت أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل .

- كما تتميز هذه الدراسة بكونها تعد أول دراسة - حسب علم الباحث - على مستوى الدراسات المحلية التي تناولت (أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل) في إدارة مرور أمانة العاصمة والإدارات التابعة لها .
- كما تتميز هذه الدراسة بأنها قسمت أخلاقيات العمل الى ثلاث تقسيمات مختلفة ، وهي أخلاقيات وقيم العمل الأساسية ، وقيم الكفاءة المهنية ، والقيم التنظيمية .

(١ . ٢ . ٣) - الفجوة البحثية :

يمكن تحديد الفجوة البحثية من خلال الشكل الآتي (١ - ٢)



المصدر : من إعداد الباحث

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول : استقرار بيئة العمل

المبحث الثاني : أخلاقيات العمل الإداري

الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة

مقدمة :

يتناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة ، بما فيه استقرار بيئة العمل ، وكذا أخلاقيات العمل الإداري ، وذلك على النحو الآتي :

(٢ - ١) - المبحث الاول : استقرار بيئة العمل

دائماً ما نسمع عن تفضيل العمل في الإدارات والمصالح الحكومية عن العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة ، وذلك لكون رجل المرور يعمل في الشارع ومعرض لعوامل التعرية ، إضافة إلى تشويه سمعة عمل رجل المرور داخل المجتمع بسبب بعض الأخلاقيات والممارسات السلبية من قبل بعض العاملين وكذا بعض المواطنين ، وكون رجل المرور يتعامل مع كل طبقات المجتمع ويقدم خدمة ادارية وخدمة ميدانية للمجتمع ، وفي بعض الأوقات يحصل نوع من عدم الإستقرار في بيئة العمل والمتمثل في العجز الحاصل في الخدمات الميدانية بسبب نفور الكثير من الموظفين لأسباب كثيرة تؤدي إلى عدم استقرار الموظفين في إدارة مرور أمانة العاصمة . ومن وجهة نظر الباحث فإن المسألة الأهم من كل هذا هي خلق بيئة عمل داخلية مميزة والتي ستشهد من خلالها أي منشأة الأثر الإيجابي في ذلك من حيث انضباط وابداعات وولاء موظفيه ، كما ان ثقافة المنشأة أو الإدارة نفسها هي الأساس في استقرار موظفيها وزيادة ولائهم ورضاهم والتزامهم من خلال خلق بيئة عمل داخلية رائعة، وهناك مقترحات عديدة تساهم في ذلك من أهمها تقدير وتحفيز الموظف، والعمل على توفير الخدمات الإجتماعية والصحية للموظف وعائلته ببرامج بسيطة قليلة التكلفة، والحرص على وجود سياسات داخلية واضحة ومميزة، والتواصل الفعال بدون أي حواجز خصوصاً في إيصال المقترحات التي قد تساهم بنقلة نوعية في العمل الإداري والخدمي في إدارة مرور أمانة العاصمة. (الشنير، موقع مقال يونيو ١٨، ٢٠١٧، ٣ ص بتصرف .

(٢ - ١ . ١) - بيئة العمل

(٢ - ١ . ١ . ١) - مفهوم بيئة العمل :

هي نشاط يشتمل على مجموعة من الأعمال والإجراءات الفنية والإدارية تهتم بدراسة الظروف المناخية والنفسية السائدة في أماكن تنفيذ الأعمال داخل المنظمات بوجه عام والصناعية بشكل خاص وتصميم

البرامج المختصة من أجل السيطرة وإزالة مصادر ومسببات الحوادث والأمراض المختلفة التي قد تصيب العاملين أثناء تأدية العمل . (العقيلي . ٢٠٠٥ م . ٥٦٩)

كما حدد (carrall at al 2002 412) بيئة العمل بأنها تشمل على عنصر السلامة والصحة إذ أن السلامة تشير إلى حماية الموارد البشرية من الأذى والضرر الذي تسببه لهم الحوادث المحتملة في مكان العمل .

وبيئة العمل هي الموقع الذي يُستخدم لأداء مهمةٍ مُعيَّنة حتى الإنتهاء منها، وتشمل بيئة العمل المكان الجغرافي، والمناطق التي تُحيط بالعمل، مثل موقع المكاتب أو مبنى المنشأة، كما قد تشمل مُكونات أُخرى مثل مستوى الضوضاء، والمميّزات الإضافية الخاصة في العمل، وتُعرّف بيئة العمل بأنها المكان الذي يستخدمه الناس للعمل، مثل المؤسسة، أو المصنع، أو المكتب . (بن رحمون . ٣٣ . ٢٠١٣ م) . ويرى الباحث أن بيئة العمل في مرور أمانة العاصمة خاصة الخدمات الميدانية في المرور معرضة دائماً للحوادث وكذا الامراض المزمنة بسبب طبيعة بيئة العمل ، حيث ان رجل المرور معرض طوال اليوم لعوامل التعرية وكذا عوادم السيارات ، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تقصيراً من قبل مديري الإدارات في الإهتمام بهذا الجانب ، وقد أظهرت إجابات عينة الدراسة ان اهتمام المديرين بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية كان ضعيفاً .

ويقصد ببيئة العمل هنا:

هي المكان الذي يعمل به رجل المرور سواء العمل الإداري داخل الإدارة أو العمل الميداني في تصريف حركة السير، والعوامل والمؤثرات التي تؤثر على استقراره ومدى اهتمام مديري الإدارات بتوفير بيئة عمل صحية وآمنة .

ورغم وجود تصنيفات عديدة للبيئة التي تعمل فيها المنظمات إلا أن العديد من الباحثين والكتاب أمثال

جونز (Jones،2004)،ويلين وهنجر (Wheelen Hunger،2002)، وثوميسون

(Thomposon،2004) ، و(حريم، ٢٠١٠ م) و(السالم ، ٢٠٠٨ م) و(القریوتی، ٢٠٠٩ م) يتفقون على

أن بيئة المنظمة تنقسم إلى ثلاثة مستويات .

أولاً : البيئة الخارجية العامة General Environment

ثانياً : البيئة الخارجية الخاصة Specific Environment

ثالثاً : البيئة الداخلية Internal Environment

(٢ - ١.١) - بيئة العمل العامة

هي البيئة التي تتضمن كافة الأبعاد المحيطة بالمنشأة أو تنظيم العمل، وتمتلك القدرة على التأثير على نشاطاته، ولا توجد ضرورة لإرتباطها مع أي عناصر داخل المنشأة، ؛ لذلك تُعدّ بيئة العمل العامّة هي المنطقة العامة التي تعمل فيها كافة أنواع المنشآت، والمؤسّسات، والشركات، سواء أكانت خدمية أم صناعية أم إنتاجية أم تجارية، كما تشمل هذه البيئة كافة مكونات المجتمع، وخصوصاً النظم الثقافية، والاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية. (بن رحمون ٣٣٠ . ٢٠١٣ م) .

(٢ - ١.١ - ٣) - بيئة العمل الخاصة

هي البيئة التي تكون فيها المنشأة بمفردها، ولا تُشاركها فيها المنشآت الأخرى، ومن الأمثلة على هذه البيئة النظام الداخلي للمنشأة، وأسلوب الإدارة المطبقة والخاصة بها، ومن الممكن تعريف بيئة العمل الخاصة بأنها كافة الأبعاد التعاونية، والطبيعية، والاجتماعية، والمناخية، والاقتصادية، والسياسية التي تساهم في التأثير على منشأة ما بشكل مباشر أو على قطاع عملٍ بشكلٍ ذاتي ، وتُعدّ العلاقة بين كلٍّ من بيئتي العمل العامّة والخاصة غير واضحة في حدودها ومعالمها بسبب التداخل في تأثيرها وتأثيرها على المنشآت بشكلٍ عام؛ إذ تُعدّ بيئة العمل العامّة عبارة عن الشكل الذي تعمل وتوجد فيه كافة أنواع المنشآت، وتسعى إلى التأثير عليها، أمّا بيئة العمل الخاصة فتوجد بها المنشأة بشكلٍ فرديٍّ وبعيدٍ عن أيّ مشاركةٍ من منشأةٍ أخرى، ومن الممكن التمييز بين كلٍّ من بيئتي العمل بالاعتماد على دراسة درجة العلاقة الظاهرة بين المتغيرات الخاصة في بيئة العمل والمنشأة؛ أي الترابط بين ما تحصل عليه المنشأة من البيئة الخاصة بها، وما تقدّمه لها من مُخرجاتٍ ماديةٍ أو خدماتيةٍ وفقاً لطبيعة العمل الخاص بها.

(٢ - ١.١ - ٤) - بيئة العمل الخارجية

هي كافة الأشياء التي توجد خارج حدود المنشأة، كما تشمل جميع المتغيرات الخارجية المؤثرة على المنشآت بشكلٍ عام، وتعتمد بيئة العمل الخارجية على عدّة عوامل أساسية، وهي العوامل التكنولوجية، والعوامل الاجتماعية، والعوامل الاقتصادية؛ حيث تُشير كافة هذه العوامل إلى الحالة الاقتصادية الحالية والمستقبلية، والاتجاهات والقيم الخاصة في العملاء والموظفين والتقنيات؛ فالمنشآت لا توجد في منطقةٍ فارغة؛ بل تعتمد على الوجود ضمن مجموعةٍ من العوامل التي تتأثر وتتأثر فيها.

(٢ - ١ - ٢) - بيئة العمل الداخلية

تعرف بيئة العمل الداخلية :

بانها اطار وعائي يمثل ما يحيط بالفرد في مجال عمله ويؤثر في سلوكه و أدائه وميوله تجاه عمله

والمجموعة التي يعمل بها والإدارة التي يتبعها (القريوتي ١٩٩٨ م ، ٣٧)

بيئة العمل الداخلية هي البيئة التي تتكون من متغيرات داخل المنشأة نفسها ولا تكون عادة ضمن مجال التحكم قصير المدى للإدارة العليا ، وتشكل هذه المتغيرات المحيط الذي يتم في إطاره إنجاز العمل (البلوي ، ٢٠٠٧ م ، ٧) .

تعريف بيئة العمل أيضاً بأنها:

مجموعة من الجماعات، والنُظُم، والتشريعات العاملة داخل بيئة المنشأة وتعتمد عليها في عملها، ومن الممكن تعريف بيئة العمل الداخليّة بأنها البيئة التي تُمثّل المنشأة، وتحتوي على رسالتها، وثقافتها، وأهدافها، وجميع العاملين فيها، ومواردها، وسياساتها، وعملياتها الإنتاجية، كما تُساهم هذه البيئة في تشكيل الإنطباع العام المرتبط مع كافة أعضاء المنشأة، ويتضمن العديد من المتغيرات، مثل طريقة تعامل المدير مع الموظفين، والفلسفة الخاصة في الإدارة العليا، والأهداف التي تهتمّ المنشأة بتحقيقها. وتشتمل بيئة العمل الداخلية على العوامل المادية والاجتماعية ذات العلاقة بالإدارة والتي تقع ضمن نشاطاتها والتي لها علاقة مباشرة بسلوك الأفراد في اتخاذ القرارات في الإدارة على أساس الانشطة والوظائف التي تمارس في إطار الإدارة وهذه العوامل البيئية الداخلية هي :

- الأفراد العاملون .
- الوحدات والوظائف .
- المستويات المختلفة في الهيكل التنظيمي .

ويقصد بها في دراستنا الحالية : تلك البيئة المحيطة بالعاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة وما تتضمنه من جوانب الرضا الوظيفي والالتزام والانضباط الوظيفي والعوامل المؤثرة في هذه الجوانب سواء العوامل المادية كالحوافز والمكافآت وغير المادية كأسلوب القيادة وأخلاقيات مديري الإدارات وطبيعة العلاقات الانسانية ونوع العمل .

(٢ - ١ . ٣) - عوامل بيئة العمل الداخلية

إن الرضا عن العمل يمثل الاشباع الذي يحصل عليه الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط بالعمل الذي يؤديه ، وبالتالي فإنه بقدر ما يقدم هذا العمل إشباعاً لحاجات الفرد بقدر ما يزداد رضاه عن العمل واندماجه فيه، وهذه العوامل هي : (عباس ، ٢٠٠٣ م ، ١٧٧ - ١٨٢)

- الاجور والرواتب .
- ظروف العمل المادية .
- نمط القيادة .

- علاقة الأفراد بالآخرين.
- فرص الترقية والتطور المتاحة .
- الإستقلالية ودرجة السيطرة على العمل .
- محتوى العمل وتنوع المهام .

(٢ - ١ . ٤) - أبعاد بيئة العمل

تعتمد بيئة العمل الناجحة التي تُشكّل مجموعةً من العلاقات المهنية والوظيفية بين عدّة أفراد على أبعاد أساسية وهي: (مقال مترجم عن معهد جريت بليس تو وورك، خلق بيئة عمل سعيدة - صدى الموارد البشرية، صفحة ١٠، ١٢، ١٤، ١٦، ١٨. بتصرّف).

- المصداقية.
- الإحترام.
- العدالة.
- الزمالة.

والمؤمل تحقق أبعاد العمل في بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة، وهو ما نسعى إلى تحقيقه من خلال نشر الوعي بين الموظفين بكل درجاتهم ومستوياتهم من أجل تحقيق بيئة عمل ناجحة ومستقرة من خلال التزامهم بأخلاقيات العمل .

وهناك أبعاد أخرى لبيئة العمل الداخلية أوردها كل من (Ball and wanlul 1993) وهي :

- الهيكل التنظيمي.
- المشاركة في اتخاذ القرارات.
- الرواتب والاجور والحوافز.
- الانظمة والتعليمات.
- ظروف العمل .

(٢ - ١ . ٥) - تحسين بيئة العمل

ينبغي على مدير العمل تحسين البيئة لزيادة إنتاجية وكفاءة الفريق، ويمكن القيام بذلك عن طريق الاجتماع مع الموظفين لتحديد المجالات الممكنة لتطوير مكان العمل، والبحث عن اقتراحات حول التحسينات المادية، بالإضافة إلى تطوير علاقات الموظفين، وأعمال الإدارة وفحص مكان العمل، للتأكد من كونه مريحاً أم لا، فمثلاً ينبغي توافر الكراسي التي تمنح الدعم الكافي للجسم، كالتالي تحتوي على

مسند للظهر، ومسند للذراعين ، فحص بيئة العمل على أرض الواقع، فيمكن البحث عن المعدّات المكسورة، أو الخطرة، وتفحص الأماكن القديمة التي تحتاج إلى إصلاح أو استبدال، وعمل قائمة للبدء في العمل على تحسينها و إستبدال تجهيزات الإضاءة التي لا تعمل بشكل جيد، وإضافة ما يلزم من الإضاءة لمناطق العمل، ووضع المكاتب بالقرب من النوافذ، للاستفادة من أشعة الشمس الطبيعية وإعادة ترتيب الأثاث لإنشاء مناطق عمل أكثر فعالية، وذلك بناءً على نوع العمل الذي يتم في المكتب، ومنح الموظفين مساحة شخصية، بالإضافة إلى توافر مناطق للاجتماعات وإضافة اللون، والعمل الفني على الجدران، وتعليق لوحة إعلانات تبرز إنجازات الموظفين، وأعياد الميلاد، والمعلومات الأخرى المتعلقة بهم، ودعوة الموظفين للمشاركة في تزيين الجدران، والاشتراك في شاشات لوحات الإعلانات ووضع سياسات وأهداف الشركة القائمة على الإحترام المتبادل، والشعور بالعدل، والحزم عند تطبيق السياسات، بحيث يتم معاقبة أو الثناء على الموظفين بشكل منصف و توفير التدريب، حيث يحتاج الموظفون الجدد إلى التدريب والتوجيه في البداية، فيمكن أن يقوم أحد زملاء العمل بتقديم هذا النوع من النصائح البناءة و تقديم تدريب فرديّ على المهارات الشخصية، والقواعد، وكيفية التعامل مع النزاع، وإدارة الغضب . (بن موسى . و القرينات . ٢٠١٣ م . موقع مقال ٢٠١٧ م) .

(٢ - ١ - ٦) - أهمية بيئة العمل الفعالة

تساعد بيئة العمل الصحية والفعالة على : (الجازي . ٢٠١٨ م)

- الإنتاجية وتقديم خدمات افضل للمستفيدين .
- الربحية.
- الروح المعنوية.

(٢ - ١ - ٧) - الرضا الوظيفي :

الرضا الوظيفي هو أحد أهم عوامل استقرار بيئة العمل و استقرار الموظفين، فلا شك أن مستوى أداء الموظفين في أعمالهم ينخفض عندما لا يشعرون بالرضا عن وظائفهم، ناهيك عن نوعية حياتهم، وعندما يتعلق الأمر بعوامل الرضا الوظيفي، عادة ما يدور الحوار حول الإمتيازات في موقع العمل وبرامج العافية والإمتيازات الأخرى هي العوامل النفسية للرضا الوظيفي ، و العنصر البشري هو رأس المال الحقيقي لجميع المؤسسات و المنظمات ،و ذلك لأنه هو المسؤول عن الإنتاج ، و يعتبر الرضا الوظيفي ذا أهمية كبيرة بالنسبة لجميع المؤسسات . (هاجر ، ٢٠١٦ م ، موقع عرسال) .

(٢ - ١ . ٧ . ١) - تعريف الرضا الوظيفي

هو الشعور النفسي بالقناعة والإرتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى الوظيفة وبيئة العمل مع الثقة والولاء والانتماء للعمل . (العديلي ، ١٩٨٦ م)
وهو أيضاً شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله (الفالح ، ٢٠٠١ م ، ٧١) .

ويعتبر الرضا الوظيفي للموظفين من أهم مؤشرات الصحة والعافية للإدارة ومدى فاعليتها على افتراض ان الإدارة التي لا يشعر الموظفون فيها بالرضا سيكون حظها القليل من النجاح مقارنة بالإدارة التي يشعر فيها الموظفون بالرضا ، مع ملاحظة ان الموظف الراضي عن عمله هو أكثر استعداداً للإستمرار في وظيفته (الحنيطي والبدراني ، ٢٠٠٠ م ، ١٧) .

والرضا الوظيفي ما هو إلا تجميع للظروف النفسية والفسولوجية والبيئة التي تحيط علاقة الموظف بزملائه ورؤسائه وتتوافق مع شخصيته ، ويعرف بأنه اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الفرد حيث يشعر فيها بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والإجتماعية والاقتصادية والإدارية والفنية المتعلقة بالوظيفة (ابو شيخة ، ٢٠١٠ م) .

و يعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن كافة المشاعر الطيبة التي يشعر بها العامل تجاه المؤسسة أو المنشأة التي يعمل بها و التي تساعده في تحويل عمله إلى متعة حقيقية و في تعريف آخر يقصد بالرضا الوظيفي أنه حالة من حالات القبول ، و شعور الموظف بالأمان ، و الاستقرار في بيئة العمل ، و بالطبع يعد الرضا الوظيفي ركيزة أساسية تعتمد عليها المؤسسة أو المنظمة في تحقيق النجاح و التفوق على غيرها من المنظمات الأخرى . و الجدير بالذكر أن عملية الرضا الوظيفي تعتبر بمثابة حلقة متصلة كل منها يؤدي إلى الآخر ، حيث أن المؤسسة اذا قامت بتوفير الجو المناسب للعمل سوف تزداد قدرة العامل على الإنتاج ، و هذا يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها ، وزيادة أرباحها ، و لذلك يقع على عاتق المديرين و المسؤولين في مختلف الهيئات و المؤسسات مسؤولية كبيرة ، و هي حسن استثمار العناصر البشرية المتوفرة لديها حتى تتمكن من تحقيق النتائج المطلوبة .

ويعرف الأغبري الرضا الوظيفي بأنه يعكس مستوى الإرتان في المشاعر الإيجابية والسلبية نحو العمل بمختلف أبعاده كالراتب وظروف العمل والعلاقة مع الرؤساء والزملاء وفرص الترقى الوظيفي والنمو المهني (الاغبري ، ٢٠٠٢ ، ١٧٢) .

ويتضح مما سبق تعدد تعريفات الرضا الوظيفي ، ولكن الجميع يقررون بأن الرضا الوظيفي يتأثر بشكل كبير بمدى التزام المديرين بأخلاقيات وقيم العمل المهنية والتنظيمية وذلك بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية وتوفير الجو المناسب للعمل والتعامل مع الأفراد العاملين بأسلوب راقٍ واخلاقي حتى تكون لديهم مشاعر

إيجابية نحو العمل وكذا العدالة في صرف الرواتب والمكافآت والحوافز وتوفير الفرص للنمو والترقي للفرد وكذا إشراك العاملين في اتخاذ القرارات والإهتمام بصحة العاملين ، كل هذه الأمور تساهم وبشكل كبير في خلق بيئة عمل مستقرة وأمنة .

(٢ - ١ . ٧ . ٢) - أهمية الرضا الوظيفي

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل وكذا جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين ، فالعنصر البشري هو دعامة الإنتاج . وفي إدارة مرور أمانة العاصمة تعتبر القوة البشرية هي دعامة عمل مرور أمانة العاصمة في الميدان وذلك لما لها من دور كبير في تصريف حركة السير وخدمة الناس في الشارع كون بلادنا لم تصل إلى مصاف الدول المتقدمة في العمل المروري إذ مازالت تعتمد على العنصر البشري بشكل كبير في تقديم الخدمات المرورية وذلك بسبب ما تمر به بلادنا من ظروف اقتصادية وسياسية صعبة ، وعليه فإن إهمال العنصر البشري وضعف أداء العاملين في مجال المرور وعدم استقرار بيئة العمل ، هو مما يستدعي دراسة الأسباب ومنها الرضا الوظيفي . وقد تبين من الدراسات العديدة في هذا المجال ان الرضا المرتفع للعاملين غالباً ما يزيد الإنتاجية ويخفض نسبة الغياب ويرفع معنويات العاملين ويجعل الحياة ذات معنى أفضل (المشعان ، ١٣٤١ هـ ، ١٢) .

ويعتبر الرضا الوظيفي احد العناصر المهمة في تحقيق الامن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية (الاغبري ، ٢٠٠٢ م ، ١٧٠)

وتتمثل أهمية الرضا الوظيفي فيما يأتي : (إيمان الحيازي 21 يناير، ٢٠١٩ . موقع محطات) .

بالنسبة للموظف:

- تحقيق الإستقرار الوظيفي .
- الحصول على راتب جيد نسبةً للأشخاص في مواقع أخرى يفتقرون فيها للرضا الوظيفي .
- التمتع بالتقدم الوظيفي والنمو بشكل متواصل .
- توفر عنصر الولاء الوظيفي تلقائياً فور تحقق الرضا الوظيفي .
- حصد المكافآت والجوائز باستمرار .
- إرتفاع مستوى الإلتزام بأداء المهام الموكلة للموظف .

بالنسبة للمنشأة:

- جني أفضل النتائج نتيجة تنامي شعور الولاء الوظيفي لدى الموظف .
- تحقيق مستوى متقدم من النتائج .

- إتاحة الفرص للموظفين للتعلم والنمو أكثر فأكثر .
- تحقيق أرباح وعوائد مادية أعلى من قبل .
- القدرة على الإحتفاظ بالموظفين لأطول وقت ممكن .
- توطيد أواصر العلاقات بين الموظف والبيئة التنظيمية التي يعمل بها .
- بذل أفضل ما لدى الفرد من جهد لغايات الأخذ بيد الشركة نحو التقدم والتطور .
- تمكين الشركات والمؤسسات من الإحتفاظ بذوي الخبرات والكفاءات البشرية ومنعها من التسرب للمنشآت الأخرى .

- مؤازرة العاملين للمؤسسة في الأزمات بغض النظر عن المردود المادي .
- ومن خلال ما سبق ، يتضح لنا أن استقرار بيئة العمل وكذا مدى تحقق رضا العاملين عن العمل الذي يقومون به ، يتأثر بشكل كبير بمدى التزام المديرين أو القيادة بأخلاقيات وقيم العمل التنظيمية والمهنية واهتمامهم بالعاملين لديهم كون الرضا الوظيفي أحد أهم دعائم الاستقرار لبيئة العمل .

(٢ - ١ . ٧ . ٣) - عناصر الرضا الوظيفي

(الضبعان ، ٢٠١٧ م إدارة البحوث والدراسات)

الرضا عن الوظيفة ويتضمن :

- إتاحة فرصة إبراز مهارات وقدرات الفرد .
- إتاحة فرصة المبادرة والابتكار .
- توفير نظام الإشراف العام وليس الإشراف المباشر مما يزيد في خبرات العاملين .

الرضا عن الأجر ويتضمن :

- تناسب الأجر مع العمل .
- تناسب الأجر مع تكلفة المعيشة .
- اتباع سياسة المكافآت والحوافز المتكررة .
- تفضيل الحوافز الجماعية على الحوافز الفردية .

الرضا عن النمو والإرتقاء الوظيفي ويتضمن :

- وجود سياسة واضحة لتخطيط المستقبل الوظيفي .
- نمو الوظيفة التي يشغلها الموظف .
- توافر التأهيل المناسب للعاملين .

الرضا عن أسلوب القيادة والإشراف ويتضمن :

- مساندة الرئيس لمرؤوسيه عند طلب المعونة.
- الإعتماد على السلطة الشخصية بعيداً عن السلطة الرسمية .
- العدالة في معاملة المرؤوسين.

الرضا عن مجموعة العمل ويتضمن :

- الإنسجام الشخصي بين أعضاء المجموعة.
- تقارب درجة الثقافة والناحية العلمية والفكرية.
- النزعة الإجتماعية لدى اعضاء المجموعة.

الرضا عن النواحي الإجتماعية ويتضمن :

- بحث المشكلات الإجتماعية للموظف ومساعدته في حلها .
- توفير الرعاية الصحية ووسائل الانتقال المناسبة للعاملين.

وهناك مجموعة أساسية من عناصر الرضا الوظيفي، من أهمها : (هاجر ، ٢٠١٦ م ، موقع عرسال).

- إستمتاع الموظف بالعمل الذي يقوم به ،
- العلاقات الطيبة التي تجمع بينه و بين رؤسائه في العمل .
- إحترام العمل في المؤسسة .
- شعور الفرد بأهمية العمل الذي يقوم به.

ويرى الباحث أن عناصر الرضا الوظيفي المذكورة سابقاً ترتبط وتتأثر بشكل كبير بمدى التزام المديرين بأخلاقيات وقيم العمل ، فعندما يكون المدير ملتزماً بأخلاقيات وقيم العمل فإنه سيعمل جاهداً على توفير بيئة عمل آمنة وصحية وسوف يتيح الفرص لإبراز مهارات وقدرات الأفراد ، وسيعمل جاهداً على توفير أجر يتناسب مع طبيعة العمل وتكلفة المعيشة ، وسيتبع سياسة المكافآت والحوافز المتكررة ، ويوفر التأهيل المناسب للعاملين ، وعندما يكون المدير ملتزماً بأخلاقيات وقيم العمل المهنية والتنظيمية ، فإنه سيقوم برسم سياسة واضحة في تعامله مع الموظفين وستكون علاقاته مع العاملين لديه طيبة تشعر الموظف بالرضا والراحة والإستقرار في عمله لأنه يعلم ان مديره لن يتركه في وقت الشدة ووقت الحاجة إليه .

(٢ - ١ . ٧ . ٤) - عوامل الرضا الوظيفي

وهناك أيضاً عدة عوامل تؤثر في الرضا الوظيفي وناجئة من الفرد أو العمل الوظيفي أو البيئة التنظيمية ، وقد تعددت وجهات النظر المحددة للعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي من قبل الكتاب والباحثين (عبد الباقي، ٢٠٠٣ م ، ٢٣١) .

جدول رقم (٢ - ١) عوامل الرضا الوظيفي

| العوامل الشخصية | عوامل مرتبطة بالمناخ التنظيمي |
|-------------------|-------------------------------|
| الجنس | مرونة التنظيم |
| العمر | طبيعة العمل |
| الحالة الإجتماعية | أسلوب التعامل مع العاملين |
| مدة الخدمة | أنماط السلطة |
| القدرات | الأمن الوظيفي |
| الشخصية | أسلوب التحفيز |
| التعلم | تدريب العاملين |
| القيم | أساليب الرقابة |
| الاتجاهات | المسؤولية الإجتماعية |
| الدافعية | |

كما أورد خطاب عوامل الرضا الوظيفي كالاتي : (خطاب ، ١٩٩٣ م ، ٧١ - ٧٥)

١. العوامل الخاصة بالفرد :

- حاجات الفرد.
- إتفاق العمل مع قيم الفرد.
- الشعور باحترام الذات.
- خصائص شخصية الفرد وظروفه.

٢. محتوى الوظيفة

٣. عوامل خاصة بالأداء :

- إرتباط الأداء بمكافآت وحوافز العمل.
- شعور الفرد بأن قدراته تساعده على تحقيق الأداء.

- إدراك الفرد بأن حوافز الأداء ذات أهمية بالنسبة له .
- إدراك الفرد بالعدالة في توزيع الحوافز.
- ٤ . مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد.
- ٥ . العوامل التنظيمية وتشمل :
 - الأنظمة والإجراءات.
 - الرواتب والحوافز المادية والمعنوية.
 - نوع القيادة والإشراف والرقابة.
 - العلاقة بين الزملاء وظروف العمل.

(٢ - ١ . ٧ . ٥) - العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

- ❖ المكافآت والتعويضات المادية.
- ❖ توازن الحياة العملية والعائلية.
- ❖ الإحترام والتقدير .
- ❖ الأمن الوظيفي.
- ❖ التحديات.
- ❖ النمو والتطور الوظيفي.
- ❖ الأجر والراتب.

والقاعدة الثابتة أنه كلما ارتفع الدخل وازداد أصبح الرضا عن العمل متوفراً أكثر فأكثر، حيث يصبح الإنسان قادراً على إشباع حاجاته ورغباته الإجتماعية وبالآتي الفسيولوجية.

❖ ساعات العمل :

تنص قوانين العمل في مختلف أرجاء الأرض على أن ساعات العمل تتفاوت ما بين 8 - 9 ساعات فقط، وفي حال تجاوز ذلك يصبح وقتاً إضافياً؛ بما معناه أن القيمة المادية لأي وقت إضافي تُحسب وتضاف للراتب الأساسي، وهذا يجعل الموظف يمارس عمله الإضافي وهو سعيد، ويشعر بالرضا الوظيفي (المغربي ، ١٩٩٥ م ، ٣٠٧).

ويرى الباحث ان عوامل الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملين بشكل عام ، تتأثر وبدرجة كبيرة بمدى التزام المديرين بأخلاقيات وقيم العمل المهنية والتنظيمية، فعندما يكون المدير ملتزماً بأخلاقيات العمل فإنه سيعطي للموظف كل حقوقه ، وفي المقابل فإن الموظف سيعمل بكل طاقاته

لتحقيق أهداف الإدارة وهذا ما أكده المغربي بان الإدارة التي تتبنى فلسفة إنسانية الإنسان وذلك من خلال إشراكه في اتخاذ القرارات وحل مشكلات العمل الذي يقوم به حتى يشعر بقيمته وإسهاماته، والقيادة التي تقوم بدعم المرؤوس ومساعدته عند الحاجة وتوجيهه دون انتقاد أو تحامل هي القيادة التي تستطيع خلق الثقة بالنفس والإستقرار النفسي وبالتالي الإستقرار الوظيفي (المغربي ، ١٩٩٥ م ، ٣٠٧) .

(٢ - ١ . ٨) - الإنضباط الوظيفي

الإنضباط هو الإلتزام وهو عكس الإنفلات والفوضى ، وبمعنى أكثر شمولية فإنه يعني الجدية و الإلتزام والدقة وحسن أداء الواجب واحترام حقوق الآخرين والقدرة على التمييز بين ما هو مشروع وجائز وبين ما هو محظور وغير مباح (خنجي ، ٢٠١٥ م ، جريدة الخليج) .

وتعاني العديد من المؤسسات الحكومية في الدولة - خاصة الخدمية منها- من مشكلة عدم التزام موظفيها بساعات العمل اليومي، وتأخذ هذه المشكلة أشكالاً مختلفة، فالبعض يأتي إلى الدوام متأخراً والبعض الآخر يخرج قبل انتهاء الوقت المحدد وآخرون "يزوغون" من العمل والبعض لا يحضر أساساً إلى الدوام.

بهذا المفهوم، لم تعد المشكلة إذاً في أساليب متابعة حضور وانصراف الموظفين بقدر ما هي رغبة نفسية متأصلة لدى البعض لتحقيق التسبب وعدم الإنضباط، وربما أصبح الخوف الآن يتركز في تنامي هذه الظاهرة لدى المؤسسات الحكومية ، في الوقت الذي تستعد فيه الدولة لدخول عصر العولمة الذي لا يؤمن إلا بالإنتاجية والجودة ، وهما عنصران لا يتحققان بدون الإنضباط في السلوك الوظيفي لأية مؤسسة والإلتزام بوقت العمل الذي لم نقدره بعد!. وهناك علاقة طردية بين ساعات العمل اليومي وبين إنتاجية الموظف وجودة خدمته، وعكسه يكون هدرًا للمال، ولم تعد مشكلة غياب الموظفين أو تأخرهم عن ساعات العمل اليومي عبارة عن سلوك شخصي لبعض المتسيبين بقدر ما هي شعار لمصادقية المؤسسة وجدديتها في العمل، بل إن بعض المديرين المقدرين لقيمة الوقت، يعتبر حضور الموظف وغيابه من أولويات عمله اليومي غير عابئين بما قد يمثله لدى موظفيه من عنصر "استهزاء"، فالإدارة علم له مناهجه، وانضباط السلوك الوظيفي أحد الأسباب المؤدية إلى نجاح المؤسسة(الاتحاد ، ٢٠٠٤ م) .

(٢ - ١ . ٨ . ١) - تعريف الإنضباط :

هو الإلتزام باللوائح والقوانين السارية والمطبقة في المؤسسة أو الإدارة (خنجي ، ٢٠١٥ م ، جريدة الخليج) . ويمكن القول إن الإنضباط بمعناه اللفظي هو " الجدية والإلتزام، والدقة، وحسن أداء الواجب، واحترام حقوق الآخرين ، والقدرة على التمييز بين ما هو مشروع وجائز، وبين ما هو محظور وغير مباح " ، وهو أيضاً

الإلتزام بالخطة المحددة و تطوير العادات الجيدة للعمل ، كما يمكن تعريف الإنضباط الوظيفي بأنه إلتزام الموظف بواجبات ومسؤوليات الوظيفة المكلف بها ، وبمعنى آخر وجود قواعد ولوائح محددة مسبقاً يجب على الموظف أن يلتزم بها. (فرماوي ، ٢٠١٠ م المنتدى العربي للموارد البشرية).

(٢ - ١ . ٨ . ٢) - مزايا الإنضباط

هناك العديد من الفوائد المتحققة نتيجة للإنضباط ، و منها مثلاً:

- تحقيق برامج التنمية.
- تحقيق الكفاية والفعالية والتحسين الكمي والنوعي في الخدمات المقدمة.
- توفير الكثير من الجهد والتكاليف المبذولة في ممارسة وظائف الرقابة.
- الاستغلال الأمثل للوقت والجهد في أداء الأعمال.
- ضمان حسن سير العمل وأنه يتم وفق القواعد والتعليمات والسياسات المرسومة لذلك.

(٢ - ١ . ٨ . ٣) - نتائج عدم الإنضباط

وكما أن الإنضباط يحقق العديد من الفوائد ، فعلى الوجه الآخر ينتج عن عدم الإنضباط عدة

نتائج منها:

- ضعف الإنتاجية.
- إهدار الموارد المادية والتقنية والبشرية، والوقت.
- ضعف الثقة في الإدارة ومنتسبيها.
- زيادة التكلفة.
- عدم إتقان العمل.
- بيئة عمل مفككة ومحبطة.

(٢ - ١ . ٨ . 4) - أنواع الإنضباط

يصنف الإنضباط إلى نوعين ، ذاتي (نابع من داخل الفرد) وخارجي.

الإنضباط الذاتي:

ينبع من داخل الفرد، فالموظف يجعل من نفسه رقيباً وضابطاً لأقواله وأفعاله، وهو نابع من اعتقاد الفرد بأن الله رقيب عليه .

الإنضباط الخارجي:

يأتي من الخارج

- أ- يأتي من رقابة المنظمة على سلوك موظفيها.
- ب- يشتمل على مجموعة من اللوائح والأنظمة لضبط السلوك الإداري .
- ج - يأتي من خارج المنظمة من خلال أجهزة الرقابة الحكومية.

(٢ - ٢) المبحث الثاني - أخلاقيات العمل الإداري

مقدمة : يتناول هذا المبحث أخلاقيات العمل الإداري والتي تم تقسيمها إلى أخلاقيات العمل الأساسية - قيم الكفاءة المهنية - القيم التنظيمية .

(٢ - ٢ - ١) - تعريف الأخلاقيات والأخلاق والمفاهيم ذات العلاقة

الأخلاق

لغة :

جمع خلق والخلق بضم اللام هو الدين والطبع والسجية وحقيقته أنه صورة الإنسان الباطنة وأوصافها ومعانيها المختصة بها (ابن المنصور ، ١٩٩٠) .

إصطلاحاً:

هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة إلى فكر وروية فإن كانت الهيئة تصدر عنها الأفعال الجميلة سميت خلقاً حسناً وإن كانت الهيئة الصادرة عنها أفعالاً قبيحة سميت خلقاً سيئاً (العزالي ، ١٩٦٥ م ٦٤) .

أي أن الخلق حال للنفس داعية لأفعال من غير فكر ولا روية (مسكوية ، ٥١٣٩٨ ، ٥١) .

ويرى علماء الاجتماع أن الأخلاق تعني القاعدة أو القواعد من السلوك يلتزمها الإنسان الذي يعيش في جماعة (عقله ، ١٩٨٦ م ١٧) .

كما عرّف بعض الفلاسفة وعلماء النفس الأخلاق بأنها عادة الإدارة ، ووصفها آخرون بأنها تغلب ميل من الميول على غيره وباستمرار ، فالخلق عندهم صفة نفسية أو داخلية أي حالة للنفس داعية إلى أفعالها من غير فكر ولا روية (مسكوية ، وآخرون ، ٥١٣٩٨ ، ١٨) .

وعرّفه الأصفهاني بأنّه: "إِسْمٌ للهيئة الموجودة في النفس التي يصدر عنها الفعل بلا فكر"

كما عرّف عبد الكريم زيدان الأخلاق بقوله : إنها مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس وفي ضوئها وميزاتها يحسن الفعل في نظر الإنسان أو يقبح ومن ثم يقدم عليه أو يحجم عنه (السكارنة ، ٢٠٠٩ م ، ١١) .

الأخلاقيات

تشير الأخلاقيات ETHICS بشكل عام إلى القيم والمعايير التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ . ويبدو أن المجتمعات قد طوّرت هذه القيم والمعايير لتشكل وعاء حضارياً لها عبر فترات زمنية متعاقبة ، وفي هذا الإطار يمكن أن ننظر للمجتمعات البدائية ومعاييرها الأخلاقية الصارمة ثم المجتمعات الصناعية ومعاييرها الأخلاقية المتجددة المرنة ، وأخيراً المجتمع العالمي المعرفي ومعاييرها الأخلاقية النسبية التي تستوعب هذا التطور الهائل في مجمل الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية وغيرها.(الغالبي ، والعامري ، صالح ، ٢٠٠٩ م ١٣٣).

وجاء في قاموس لنجمان بأن الأخلاقيات تعني : (Longman)

- دراسة طبيعة المبادئ الأدبية والأحكام وأساسها .
- مجموعة من المبادئ الأدبية والقيم .
- مبادئ السلوك أو الآداب التي تحكم الفرد أو الجماعة .
- إستقامة أدب التصرفات والأحكام وأخلاقياتها .

أخلاقيات العمل

هي التصرفات أو السلوكيات المهنية الوظيفية المثالية الواجب على الموظف الحكومي أن يسلكها في أدائه لواجباته بإتقان لتحقيق المصلحة العامة دون التأثير على كفاية العمليات الحكومية، ويشمل من بين الجوانب الأخرى الكثيرة الإخلاص في العمل والولاء للدستور والقوانين واحترام كل ما هو خير وحق وعدل في تنظيم أمور العمل (اللوزي ، ١٩٩٨ م ، ٢٩)

لذا يمكن تعريف أخلاقيات العمل في المنظمة بانها "اتجاه الإدارة وتصرفها تجاه موظفيها وزبائنها والمساهمين والمجتمع عامة وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المنظمات اذ ينطبق هذا التعريف بذاته على عمل الأفراد (الأونكتاد ، 2001 ، 194).

فيما يرى (Schermerhorn، 1996، 48) بأن أخلاقيات العمل تمثل مبادئ مهمة للسلوك مرتبطة بمعايير السلوك الجيد أو غير الجيد أو السلوك الصحيح والسلوك الخطأ في تصرفات الأفراد والجماعة . أما Daft فيشير إلى أنها مجموعة المبادئ السلوكية والقيم التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة في التمييز بين الصواب والخطأ (Daft، 1997، 142).

إن مفهوم أخلاقيات العمل يشير إلى معرفة الخطأ والصواب في موقع العمل ومحاولة عمل ما هو صواب وجيد في المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المنظمات تجاه ذوي العلاقة بالمنظمة من اصحاب المصالح

(stakeholders) وهذه المنظمات تضع معايير إلى جانب المعايير الذاتية للأفراد والجماعات ، والتي تعمل جميعها كمحددات للسلوك تجاه مسؤوليات وواجبات العمل في المنظمة .

وعليه ، نلاحظ من خلال هذه النظرة بأنه لا يوجد إطار أخلاقي يحيط بتصرفات الأفراد خاصة في الحالات المعقدة (المعضلات المعقدة) ، لكي يتم توضيح ما هو صحيح أو ما هو خطأ.

ان الأخلاقيات في موقع العمل قد تتعكس على أداء وانشطة المديرين إذ أن هذا المدير سيراعي العديد من المحددات الأخلاقية قبل أن يظهر أي رد فعل ، فالتصرفات غير القانونية أو اللاأخلاقية أو الإنزعاجات الإدارية التي تظهر ضمن نطاق أخلاقيات العمل ، تهتم بما هو صحيح أو ما هو خاطئ في الحالات الإعتيادية فضلاً عن ما يواجهه الفرد في عمله اليومي كاستخدام الموارد المنظمة لأغراض شخصية أو الإتفاقيات غير الواضحة .

لذا فإن قياس الإلتزام بأخلاقيات العمل يتم من خلال مدى ميل المنظمة وأفرادها العاملين نحو الإلتزام بالقوانين والأنظمة المعمول بها ، مثال ذلك إتاحة فرصة متساوية للعاملين ، الإلتزام بالقوانين والأنظمة وعدم الرشوة وأي مدفوعات أو مقبوضات غير قانونية .

وتشكل منظومة الأخلاق والسلوك أهم عناصر الشخصية الإدارية والقيادية في الوظيفة العامة والخاصة ، فالأخلاق هي جوهر الكائن الإداري كماهي جوهر الإنسان بشكل عام وتتمثل الأخلاق في السلوك والتصرفات والممارسات الظاهرة والباطنة ومجموعة السلوكيات والدوافع والقيم التي تقود الإنسان إلى ممارسة عمله بشكل شعوري ولا شعوري (العديل ، ١٤٣٣ هـ ، ٣٨) .

إن سلوك الإنسان الأخلاقي يتأثر بعدة مؤثرات إيجابية وسلبية داخلية وخارجية ، ويصل تأثير هذه المؤثرات إلى أن تظغى على خلقه الأساسي حتى يصبح الخلق الجديد خلقاً وطبعاً وليس صحيحاً القول بأن الإنسان المفطور على خلق معين لا يستطيع الفكك منه بل يستطيع من خلال المجاهدة أن يغير من خلقه إلى الأفضل (السكارنة ، ٢٠٠٩ م ، ١١) .

ويعتبر التزام القادة والمديرين وجميع العاملين بقواعد الأخلاق والسلوك التي تحددها المنشأة أو النظام العام أو الخاص صفة أساسية من صفات المنظمة الصحية ، وهذا الإلتزام بالضرورة سوف يحقق فائدتين هما :

١. المحافظة على استقرار الوضع الحالي.

٢ . النمو والتطور للأفراد وللمنشآت.

(٢ - ٢ - ٢) - مفهوم أخلاقيات الأعمال

العمل:

"العمل" في اللغة العربية: المهنة والفعل، وجمعه أعمال، و"العامل": هو الذي يتولّى أمور الرجل في ماله وملكه وعمله.

و"العمل" في الاصطلاح: هو كلُّ نشاطٍ جسّمي أو عقلي يقوم به الإنسان بهدف الإنتاج في مؤسسة؛ حكوميّة كانت أو خاصّة، أو في حرفة أو مهنة.

والعمل بهذا المفهوم الشّمولي لفظٌ واسع الدلالة، تدخّل فيه مفاهيم ألفاظ كثيرة، هي: الوظيفة، والحرفة، والمهنة (العديل، ١٤٣٣هـ، ٣٨).

فالوظيفة: هي العمل الذي يقوم به الموظف في القطاع الحكومي أو الخاص الذي ينتمّي إليه في مجالات العمل الكتابي أو العمل الإداري ونحوه.

والمهنة: هي العمل الذي يعمل به الفرد بعد إتمام خبرته لدى المعلم أو بعد تخرجه، وإن كل عمل يقوم به المرء ويمضى عمره فيه يعد مهنة، ويعرف الدكتور فهد العقيلي المهنة فيقول: هي محور علاقة مباشرة بين الفرد ومن حوله ممن يتعاملون معه من الزملاء والرؤساء والمرؤوسين والمستفيدين من عمله من محتاجين وعملاء، فالمهنة بايجاز هي عمل أو حرفة تخدم الإنسان في جانب من جوانب الحياة ويعتاش منها ويربح (العقيلي، ٢٠٠١، ١٨٣).

أخلاق العمل:

يُراد بها هنا: مجموعة المبادئ والمُثل والقيم الفاضلة التي حثّ الإسلام على تمثّلها والإلتزام بها في أداء العمل (سليمان، ٢٠١١ م).

ويعرّفها بدران وآخرون بأنها تعني: مجموعة من الواجبات والمسؤوليات والسلطات والاختصاصات التي تهدف إلى غرض معين والتي يؤديها الفرد من الموقع الذي يشغله فعلاً (الاشعري، ٢٠٠٨ م، ٣٠).

القيم الأخلاقية :

القيم: هي الصفات والمعايير التي يلقتها المرء من مجتمعه الذي نشأ فيه وأقام، ومن الوظيفة التي يعمل بها أو المهنة التي يمتنها و يعتاش منها، وهي التي تتحكم في إرتباط الإنسان بمن حوله كونه اجتماعياً بطبعه (التونجي، ٢٠١١ م ٥٥).

أخلاقيات المهنة :

هي المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً للسلوك المستحب لأفراد المهنة والتي يتعهد أفراد المهنة بالتزامها (عبد الحميد، ١٩٨٥ م) وفي (السعود و البطاح ١٩٩٦ م ٣٠٧).

ويعرفها السعود وبطاح بانها مجموعة أصول وقواعد يتواضع أتباع المهنة على ضرورة الإلتزام بها حفاظاً على مستوى المهنة ورفعاً لشأنها .

ويعرفها (على ، ١٩٩٨م ، ٣٤٣) بأنها بعض القواعد التوجيهية التي تحكم سلوك المهنيين في ادائهم لأعمال مهنتهم .

(٢ - ٢ - ٣) - أهمية أخلاقيات الأعمال للمديرين

إن الحديث عن التصرف بشكل أخلاقي في مكان العمل ليس أمراً نظرياً ، فاتخاذ القرارات الصائبة في مواقف كبيرة أو صغيرة تدق على الجانب الأخلاقي ولا سيما لدى المديرين ، أمر يحدث كل يوم تقريباً (الأكاديمية ، البريطانية ، ٢٠١٣) .

وأخلاقيات العمل مهمة للجميع ولكنها على قدر خاص من الأهمية للمدير لعدد من الأسباب ، ومن ضمن هذه الأسباب الواضحة :

١. أن قرارات المدير تضع المعيار لمرؤوسيه وتساعدهم على خلق اتجاه عام للإدارة ككل .

٢. تتزايد المراقبة على سلوك المديرين ، ومع تزايد الوصول إلى المعلومات انتشرت الجرائم بشكل سريع وعلى نطاق واسع ، فيمكن تدمير سمعة مؤسسة أو إدارة أو فرد ، وما بني في سنوات طوال يمكن أن يدمر في دقائق ، علاوة على ذلك ينتظر العامة سلوكاً راقياً من المديرين والإدارات التي يديرونها وبالذات مديري ادارات المرور كونهم يقدمون خدمات لعامة الناس داخل الإدارة وخارجها ، فاذا لم يتمتع أو يتخلق المديرون بأخلاقيات العمل فإنه يمكن تدمير سمعتهم وسمعة ادارتهم ، كما ان التصرف بشكل أخلاقي يحسن من جودة بيئة العمل (الأكاديمية ، البريطانية ، ٢٠١٣) .

كما أن تشجيع المدير للموظفين كي يتصرفوا بشكل أخلاقي يمكن أن يوفر للمدير ولإدارة المال من خلال تقليل سرقة الموظفين ووقت التوقف عن العمل والدعاوي القضائية ، ولأن كثيراً من المواقف غير الأخلاقية للإدارات والمؤسسات عادة ما تكون غير قانونية ، فالإدارة التي تسمح لموظفيها بالإشتراك في ممارسات غير اخلاقية ستكون عرضة لرفع دعاوي قضائية عليها (الأكاديمية ، البريطانية ، ٢٠١٧) .

وعليه ومما سبق يتضح لنا أن أخلاقيات العمل الإداري المهنية والتنظيمية إذا التزم المديرون بها على مختلف درجاتهم ومستوياتهم وتصرفوا بطريقة صحيحة مع العاملين لديهم فإنهم بلا شك سوف يستطيعون كسب رضا والتزام وانضباط موظفيهم وتحقيق أهداف الإدارة واستقرار بيئة العمل وتحقيق النمو والتطور .

(٢ - ٢ . ٤) - أهمية أخلاقيات العمل للإدارة

١- إن طرح وبناء منظومة للأخلاقيات في شتى مجالات الحياة العملية يعزز من ترابط الموظفين وتفاعلهم بشكل أفضل مع بعضهم البعض ، وإلا فما هو اختلافنا الجوهرى عن الحيوانات ولماذا كرمنا الله بالعقل إن لم نعقل هذه الأمور .

٢- وجود قوانين وتشريعات يساعد على تهدئة الإضرابات والإختلافات الناشئة بسبب الطبيعة الإنسانية وبسبب البيئة المتغيرة بشكل مستمر .

٣- وجود قائمة بالأخلاقيات وبروتوكولات التعامل يساعد على جعل الطريق واضحاً لدى الإنسان أو الموظف ويبعده كل البعد عن التوتر الناشئ من الخوف من المستقبل والخوف من الظلم ومن ناحية الترقية أو العلاوة أو حتى الفصل من العمل.

٤- يخفف وجود هذه البروتوكولات من تعزيز التحفيز الشخصي للفرد لعدم كسر القوانين ، وغالباً ما يتم إلغاء جانب العقوبة في هذه القوانين.

٥- تطبيق الأخلاقيات في شركة ما يساعد على تحسين صورتها.

إن بناء منظومة أخلاقية في المنظمة يساعد في الإرتقاء بأخلاقيات موظفيها وينعكس ذلك بشكل مباشر على طريقة تعاملهم مع العملاء أو الشركاء مما يضيفي التميز على الشركة ككل (علي ، ٢٠١٠ م حلقة بحثية) .

(٢ - ٢ . ٥) - أهمية أخلاقيات العمل للفرد

١. إن التزام الفرد بأخلاقيات العمل في بيئة عمله يعطيه فرصة رائعة لتعزيز علاقته بمن حوله من الموظفين ، حيث أن الأخلاق الحميدة عنوان لصاحبها في العمل وفي الحياة بشكل عام ، والتحلي بأخلاقيات العمل يعطي الناس فرصة للترباط والاخاء (محمد ، ٢٠١٨ م ، موقع الموسوعة).

٢. ان تحلّي الفرد بأخلاقيات العمل يساعده على تخطي الأزمات بل ويجنبه الكثير من الأزمات في العمل ، فعندما تتحلّى بالمصداقية والدقة في أداء عملك ستجد أنه من المستحيل الوقوع في أزمات من أي نوع لأنك تتبع النظام الدقيق في عملك أياً كان ، وحتى في حالة الوقوع في مشكلة فإنها سريعاً ما تحل إذا تم اتباع القواعد السليمة في حلها .

٣. تحمي من التوتر والخوف ، لأن وجود أخلاقيات واضحة للعمل وبروتوكولات متفق عليها واتباع الشخص لها يحميه من الوقوع في الخطأ ، وبالآتي فلا يخشى شيئاً ولا يشعر بالخوف والتوتر طوال الوقت (محمد ، ٢٠١٨ م ، موقع الموسوعة).

٤. أخلاقيات العمل تساهم بشكل كبير في نجاح الفرد ، حيث اثبتت الدراسات والإحصائيات في الجامعات ان نجاح الفرد في عمله وتفوقه فيه يعتمد بالدرجة الأولى على تعامله مع الآخرين وأخلاقيات العمل الخاصة به بنسبة ٨٥% بينما ١٥% من النجاح يعتمد على المهارة في العمل.

٥. الشخص الذي يتحلّى بأخلاقيات في العمل فرصته أفضل بكثير في إيجاد وظائف أفضل ، حيث أن الغالبية العظمى للمؤسسات والإدارات تبحث عن موظفين لديهم أخلاقيات عمل ملائمة (محمد ، ٢٠١٨ م ، موقع الموسوعة).

وبناء على ما سبق يرى الباحث أن أخلاقيات العمل لها أهمية كبيرة للإدارة وللمدير ولل فرد، وذلك لكونها تساهم وبشكل كبير في نجاح الإدارة والمدير والفرد ، وهذا بدوره ينعكس وبشكل ايجابي على استقرار بيئة العمل ، ورضا الموظفين و انضباطهم في أماكن عملهم وخدماتهم ، ولذا لا بد من بناء منظومة أخلاقية في إدارة مرور أمانة العاصمة .

(٢ - ٢ - ٦) - أخلاقيات الوظيفة والمفاهيم ذات العلاقة

تعكس الأخلاقيات والقيم والعادات الإيجابية والسلبية للمجتمع أو الجماعة وتتأثر بالنظم السائدة في المجتمع (الصيرفي ، ٢٠٠٧) .

كما تعبّر الوظيفة العامة عن مجموعة من السلوكيات والواجبات وهي بمثابة التزام اخلاقي من قبل الموظف العام ، وقد تعددت مفاهيم الأخلاقيات من الباحثين والكتاب في مجال أخلاقيات العمل (مجلة كلية فلسطين التقنية . دير البلح . العدد الثالث) .

وقد عرّفها (عمران، ٢٠١٣، ٤٩) بأنها تلك الأفعال والتصرفات التي تشكل معياراً يمكن من خلاله لجميع العاملين بالمنظمات معرفة المتوقع منهم بالإضافة إلى جعل المديرين والموظفين يفكرون ويتخذون القرارات من خلال منظومة اخلاقية .

ومن المفاهيم ذات العلاقة بأخلاقيات الوظيفة ما أورده(الغالي والعامري (٢٠٠٨ . ٨٢ . ٩٠)

من مجموعة المفاهيم التي ترتبط بالأخلاقيات في مجال إدارة الأعمال و منها :

❖ السلوك الأخلاقي : هو السلوك الصائب والخيار السليم الملتزم بالمبادئ الأخلاقية ، بخلاف السلوك

اللاأخلاقي الذي لا يخضع للمبادئ الأخلاقية الصحيحة .

❖ المشكلة الأخلاقية : في الموقف الذي يرتبط بخيارات سلوكية ينجم عنها عواقب سلبية يصعب معها

التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ .

❖ القيم : هي قناعات عامة حول السلوك المناسب .

❖ مدونة السلوك الأخلاقي : صيغة مكتوبة بشكل رسمي تتضمن القيم والمعايير الأخلاقية التي توجه المنظمة في أعمالها وتصرفاتها .

(٢ - ٢ . ٧) - أهمية توافر أخلاقيات العمل في الوظيفة العامة

أظهرت بعض الدراسات الأهمية العلمية والعملية لأخلاقيات العمل والمسؤوليات المنوطة بها والتي تتضمن تحقيق مصالح الناس ، فقد أورد كل من (الزيناتي ، ١٣ ، ٢٠١٤) نقلا عن _ (كارن ٢٠٠٧) والسكارنه ٢٠١٢م مجموعة من النقاط لأهمية توافر أخلاقيات العمل في الوظيفة العامة واتفق كلاهما على الكثير منها وهي :

- ❖ تعزيز مصداقية المنظمة مع المرؤوسين.
- ❖ تلعب دوراً رئيساً في الوقاية من الانحراف.
- ❖ إيجاد المصداقية بين المنظمات والمجتمع.
- ❖ تلعب دوراً رئيساً في حل الخلافات واتخاذ القرارات عن الأفراد.
- ❖ المحافظة على المجتمع والبيئة بدرجة أكبر من القوانين والأنظمة.
- ❖ تزويد المنظمات بالربح والمنفعة في جميع المجالات.
- ❖ تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات وتقي المجتمع من الانحرافات الإجتماعية ولا يستقيم المجتمع إلا بها.

ويرى الباحث أنه لو توافرت هذه الأخلاقيات في إدارة مرور أمانة العاصمة واستطاع مديري الإدارات التحلّي بها وتطبيقها في الواقع العملي ، لتغيرت الصورة السوداوية التي يراها الكثير من الناس عن العاملين في إدارة المرور، وكان لها أثر إيجابي على استقرار بيئة العمل .

(٢ - ٢ . ٨) - المبادئ الرئيسة لأخلاقيات العمل

اصبح الكثير من المديرين في العمل يتأثرون بمبدأ أو باخر من المبادئ الأخلاقية عند اتخاذ القرارات حيث يعتمد المديرون في عملية اتخاذ القرارات على مبدأ وأكثر من المبادئ الأخلاقية الاتية : (الغالي . العامري ٢٠٠٨ . ٤٨٤ . جاد الرب ٢٠١٠ . ١٢٦).

❖ الحقوق الشخصية :

يعتبر هذا المبدأ أن السلوك الأخلاقي هو السلوك الذي يحترم ويحافظ على الحقوق الأساسية للإنسان ، حيث يعتمد القرار الأخلاقي على كرامة الإنسان ، فعلى سبيل المثال يجب على المديرين أن لا يوجهوا أو يكلفوا العاملين بأي أفعال ، أو أنشطة ، أو تصرفات تتعارض مع معتقداتهم المعنوية أو الإنسانية .

❖ المنفعة :

بموجب هذا المبدأ فإن السلوك يعتبر أخلاقياً اذا تمخضت عنه أكبر فائدة أو نفع لأكثر عدد من الناس ، أي أن ما يراعى هو العواقب الناجمة عن القرار والتي يجب أن تقدم أقصى منفعة ممكنة لأكثر عدد من العاملين .

❖ العدالة :

يشير هذا المبدأ إلى ان السلوك هو الذي يستند إلى معاملة الآخرين بحيادية وعدالة إعتياداً على قواعد قانونية ، لذا فإن الحكم على القرار الإداري هنا هو مقدار عدالته ومساواته بين الجميع .
و الكثير من العاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة يبحثون عن تطبيق مثل هذه المبادئ الرئيسة لأخلاقيات العمل حتى يحافظوا على حقوقهم الشخصية و يجدوا أكبر منفعة باعتبار انهم يقدمون خدمات قيمة للمجتمع ككل، ولكن لا يتم تقدير جهودهم بل تتم معاقبة الجميع بسبب تصرف سيئ من البعض، وهذا ينافي العدالة ويؤثر سلباً على استقرار بيئة العمل بحيث يؤدي إلى تسرب الكثير من العاملين عن عملهم والبحث عن أماكن عمل أفضل .

❖ تقسيم الأخلاقيات في الوظيفة العامة إلى قسمين : (السكارنه ، ٢٠٠٩ ، ١٥١) .

١. أخلاقيات الموظف المحمودة (المشروعة) وتشمل

- أخلاقيات وظيفية .
- أخلاقيات مسلكية .
- أخلاقيات متعلقة بإطاعة الأوامر الرئاسية .

٢. أخلاقيات الموظف غير المحمودة (غير المشروعة) وتشمل :

- عدم المحافظة على سرية العمل .
- نقد أو لوم الحكومة .
- ممارسة بعض الأعمال .
- إنحراف السلطة . (مجلة كلية فلسطين التقنية . دير البلح . العدد الثالث . ٢٠١٥).

(٢ - ٢ - ٩) - أخلاقيات العمل في الفكر الإسلامي

توج الإسلام العلاقة الإنسانية بين الفرد والجماعة برباط متين وعمل على تربية الفرد المسلم والجماعة المسلمة والقيادة المسلمة والمجتمع المسلم ، كل حسب واجباته ونشاطه إلى أن تسود النظرية التعاونية والشمولية فتتحقق مصالح وأهداف الفرد والجماعة والمنظمة والمجتمع في ظل التعاون والتراحم والتكامل

والتكافل وذلك بخلاف ما يحدث في المجتمعات الغربية من تصارع وتنافر بين الفرد المنظمة والفرد والمجتمع والحاكم والمحكوم والعمال والإدارة الخ .

وتظهر المشكلة الأخلاقية في الوظيفة العامة حين يقدم الموظف مصالحه الخاصة على المصالح العامة أو عندما يستغل الموظف وظيفته لتحقيق مصالح شخصية ، و كل ذلك يؤدي إلى فقدان أو ضياع ثقة الجمهور بأجهزة الخدمة المدنية ، وهنا تبدو أهمية تعميق الإسلام لمفهوم الأمانة .

ويقصد بأخلاقيات العمل : الأحكام القيمية التي تتعلق بالأفعال الإنسانية من ناحية أنها خير أو شر ، والسلوك الأخلاقي هو السلوك الذي عمل به المجتمع ، واقره ويتكون هذا السلوك من مجموعة من القواعد التي تبين للأفراد كيف يتصرفون في الحالات والمواقف التي تعرض لهم دون أن يخالفوا في ذلك العرف السائد في مجتمعهم (السكارنه ، ٢٠٠٩ م ، ١٠٢) .

إن الأخلاق من أفضل العلوم وأعلىها قدراً ، وإن السلوكيات الأخلاقية وآدابها هي التي تميز سلوك الإنسان عن غيره ، فهي زينة الإنسان وجليته ، وإن الإلتزام بها هو سبب تقدم الأمم والشعوب ، وانهايار الأخلاق هو سبب تأخرها ، فهي سبب لتحقيق السعادة للأفراد والجماعات سيما وأنها من الدين ، ولذلك اعتنت بها الشريعة الإسلامية عناية فائقة (الاشعري ، ٢٠٠٨ م) .

والأخلاق في الإسلام ليست تعبيراً خيالياً وإنما هي منهج واقعي يستمد قيمته من صميم واقع الإنسان بحسبانه أحد أفراد المجتمع ، وهي تظهر في مستويين فردي واجتماعي ، وهي تؤكد حرية الإنسان وإرادته في الإختيار وتحمل المسؤولية فالفرد مسؤول عن عمله واع لشخصيته محقق للنفع العام لمجتمعه باسره (السكارنه ، ٢٠٠٩ م ، ٩٩) .

وقد رسم الإسلام للأخلاق منهجاً واسعاً مرناً ميسر التطبيق في مختلف العصور والبيئات ، وجعل إطار القيم الأخلاقية واسعاً رحباً يحقق الحرية الشخصية ويتقبل الجهود الفردية ، ومع ذلك فقد أقام كثيراً من الضوابط التي تقف حاجزاً منيعاً ضد الظلم والشر والفوضى ، وجعل الإسلام من شعائر العبادات قوة دافعة ذاتية لتنمية الخلق الفاضل وحراسته من نوازع وضعف النفس البشرية .

ويعد الامام علي بن أبي طالب أول من صاغ المفهوم القرآني عن الأخلاق في نظرية شاملة ، وأهم مفاهيم الأخلاق عنده التوافق التام بين عقيدة المرء وقوله وفعله ، وعنده ان العقيدة هي الأساس الذي يستند إليه المرء في قوله وفعله ، فاذا سلمت من الناحية الأخلاقية سلمت الأقوال والأفعال ، ويرى ضرورة الإنسجام بين العقيدة والسلوك ، ومن حكمه الأخلاقية قوله (ما اصعب اكتساب الفضائل وما أيسر إتلافها ، وما أصعب على من استعبدته الشهوات أن يكون فاضلاً ويقول) (إحذر كل عمل يرضاه صاحبه لنفسه ويكرهه لعامة الناس) (السكارنه ، ٢٠٠٩ م ، ١٠٠) .

(٢ - ٢ . ٩ . ١) - خصائص النظام الأخلاقي الإسلامي

- يمتاز بالشمول : أي أنه شمل علاقة الإنسان بربه ثم بنفسه وبمجتمعه وبكل عناصر الكون من حيوان ونبات ونحوها .
- يقنع العقل ويشبع العاطفة ويرضي القلب والوجدان .
- أن للمسؤولية فيه جانبان : شخصي (كل امرئ بما كسب رهين) واجتماعي (واتقوا فتنة لا تصيبن الذين ظلموا منكم خاصة) .
- أن الرقابة فيه ، هي ذاتية أولاً أساسها الإيمان بان الله تعالى يرى ما في الضمير ويسمع .
- يعتبر أن الإنسان مكون من جسد وروح ولكل منهما اشباعاته .
- صالح لكل زمان ومكان إلى قيام الساعة .
- ينص على نوعين من الجزاء ، جزاء في الدنيا ، وجزاء في الآخرة .
- يتسم بالإيجابية فيحث على الإتقان والإبداع وعدم الإرتجال والإتكالية .
- أن مصدره القرآن العظيم والسنة الشريفة .
- انه جزء من الدين الذي أمر الله به المومن في كل التصرفات الخاصة والعامة (السكارنه ، ٢٠٠٩ م ، ٣٥) .

(٢ - ٢ . ٩ . ٢) - التفسير الإسلامي لسوء خلق الموظف

- الهداية من الله تعالى والغواية من الشيطان الرجيم وضعف النفس .
- قرناء السوء لهم دور في سوء الخلق .
- الغرور وعدم المبالاة بنتيجة السلوك السيئ .
- الإفتقار إلى التربية السليمة .
- غياب الامر بالمعروف والنهي عن المنكر .
- الجهل بالأسلوب الناجح في كيفية التعامل مع الناس .
- ضعف الوازع الديني .
- غياب تطبيق النظام الرادع .
- حياد المجتمع وعدم اكرائته (السكارنه ، ٢٠٠٩ م ، ١٧٧) .

(٢ - ٢ . ١٠) - أهمية الأخلاق في الفكر الإسلامي

١. للأخلاق أهمية بالغة باعتبارها من أفضل العلوم وأشرفها وأعلىها قدراً ، ولذلك نجد بعض العلماء عندما يتحدث عن بيان قيمة علم الأخلاق بالنسبة إلى العلوم الأخرى يقول: إنه إكليل العلوم جميعاً ، ومنهم من

يقول : إنه تاج العلوم ، ومنهم من يقول : إنه زبدة العلوم . ذلك أن العلوم الأخرى تساعد أساساً على الأخلاق في الكشف عن النافع والضار ، والخير والشر وهما موضوع الأخلاق ، فتعتبر تلك العلوم وسائل معينة لتحقيق هذا العلم . كما أن علم الأخلاق يستخدم العلوم الأخرى في الكشف عن مهمته وتحقيق أهدافه .

٢. إن السلوكيات الأخلاقية وآدابها هي التي تميز سلوك الإنسان عن سلوك البهائم في تحقيق حاجاته الطبيعية ، أو في علاقاته مع غيره من الكائنات الأخرى ، فالآداب الأخلاقية في كل المعاملات وقضاء الحاجات الإنسانية زينة الإنسان وحليته الجميلة ، وبقدر ما يتحلى بها الإنسان يضي على نفسه جمالاً وبهاءً ، وقيمة إنسانية ، ولا شك أن سلوك السلوك الأخلاقي دليل على ما في نفس الإنسان من خير ، وصلاح أخلاقه دليل على صلاح سريره والعكس صحيح ، فسلوك الإنسان موافق لما هو مستقر في نفسه من معان وصفات ، يقول الإمام الغزالي " إن كل صفة تظهر في القلب يظهر أثرها على الجوارح لا تتحرك إلا على وفقها لا محالة .

٣. إن هدف الأخلاق تحقيق السعادة في الحياة الفردية والجماعية ، ذلك أن الحياة الأخلاقية هي الحياة الخيرة البعيدة عن الشرور بجميع أنواعها وصورها ، فإذا انتشرت الأخلاق انتشر الخير والأمن والأمان الفردي والجماعي ، فتنتشر الثقة المتبادلة والألفة والمحبة بين الناس وإذا غابت انتشرت الشرور وزادت العداوة والبغضاء ، وتناصر الناس من أجل المناصب ، والمادة ، والشهوات . فلا بد من القيم الأخلاقية الضابطة لهذه النوازع والا كثر الشرور وهي سبب التعاسة والشقاء في حياة الأفراد والجماعات، ولهذا قال أحد الأخلاقيين الفرنسيين : إن الحياة من غير قيم - وإن كانت حلوة على الشفاه - فأنها مرة على القلوب والنفوس .

٤. أنها وسيلة لنجاح الإنسان في الحياة:

فالإنسان الشرير المعتدي على أموال الناس وانفسهم وأعراضهم ، لا يمكن أن يكون محبوباً بين الناس ، فلا يثقون به ، ولا يتعاملون معه، ثم إن الغشاش لا بد أن ينكشف يوماً من الأيام فيظهر غشه وخداعه فإذا انكشف غشه وخداعه لا شك أنه سيعاقب بعدم التعامل معه إن كان تاجراً ، وبعزله من وظيفته إن كان موظفاً وهكذا.

5. أنها وسيلة للنهوض بالأمة:

ذلك أن التاريخ يخبرنا أن سقوط كثير من الأمم والحضارات كان بسبب انهيار الأخلاق كما قرر ذلك ابن خلدون وغيره.

وقد سئل أحد وزراء اليابان : ما سر تقدم اليابان هذا التقدم ؟ فقال الوزير : " السر يرجع إلى تربيتنا الأخلاقية، ولهذا كان النهج السديد في إصلاح الناس وتقويم سلوكهم وتيسير سبل الحياة الطيبة لهم أن يبدأ المصلحون بإصلاح النفوس وتزكيتها وغرس معاني الأخلاق الجيدة فيها ، ولهذا أكد الإسلام على صلاح النفوس وبيّن أن تغيير أحوال الناس من سعادة وشقاء ، ويسر وعسر ، ورخاء وضيق ، وطمأنينة وقلق ، وعز وذل ، كل ذلك ونحوه تبع لتغيير ما بأنفسهم من معان وصفات (الحدري ، ٢٠١٠) .

(٢ - ٢ - ١١) - أخلاقيات العمل في الفكر الإداري الحديث

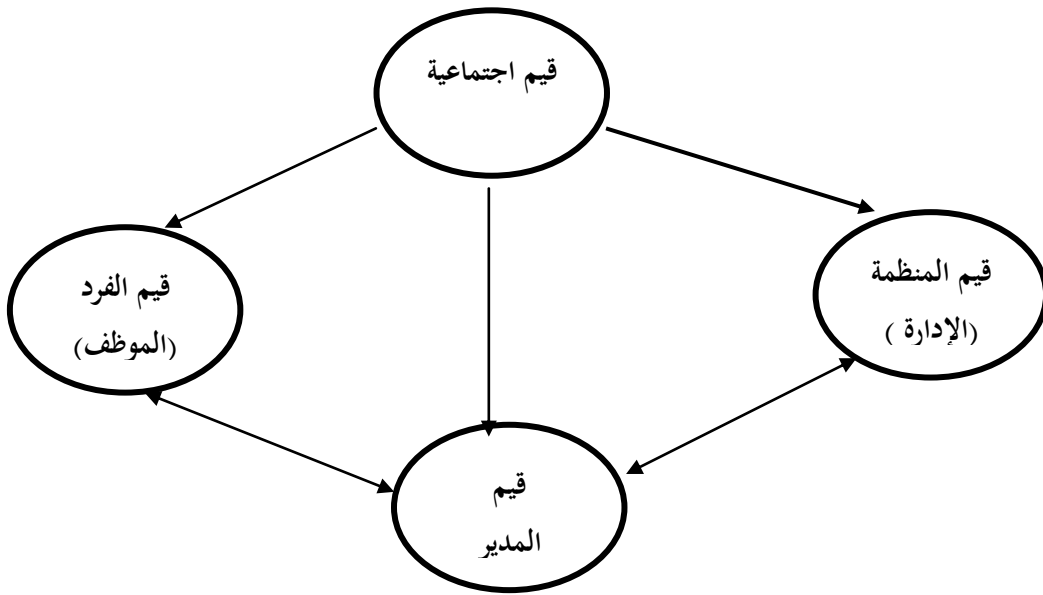
في العلاقة بين قيم الفرد والمنظمة وتأثيرها على الأداء من منظور الفكر المعاصر يمكن اعتبار عقد السبعينات من القرن الماضي فترة الإهتمام بأخلاقيات العمل (المهنة) ، وقد تزايد اهتمام الدارسين الأكاديميين واهتمام الحكومات في الدول الغربية بهذه المسألة اهتماماً كبيراً ، ومن الناحية التاريخية فإن الإهتمام الشعبي بسلوك الموظفين الحكوميين وقضاياهم كان موجوداً دائماً في مختلف الدول الغربية ولا سيما في الولايات المتحدة الأمريكية، حتى إن بعض الحكومات عكفت على وضع التشريعات الجديدة التي تضبط أخلاقيات العمل الحكومي . (كريغان ، ١٩٨٤ ، م ١٥) .

وترجع بداية الإهتمام بالأخلاقيات إلى الثلث الأخير من القرن العشرين حين بدأ يظهر بقوة على السطح ما يسمى بأخلاق القيم عند أصحاب فلسفة القيم من أمثال ماكس شيلر (١٨٧٤ - ١٩٥١م) ورينيه لوسن (١٨٨٠ - ١٩٥٤م) ولوى لافل (١٨٨٧ - ١٩٥١م) ، ويرى هؤلاء أن القيمة ، وهي موضوع الميول والرغبات والتفكير ، تؤلف ميداناً مستقلاً تماماً عن ميدان الوجود وتؤسس أحكاماً خاصة تتعلق بالتقدير مردها إلى الإنفعال ولا ترجع إلى العقل، وهي في جوهرها خلق ومثل أعلى (بدوي ، ١٩٧٥ ، م ٣٠) .

وتتمثل قيم المنظمة في الفكر الغربي فيما يسمى بالثقافة التنظيمية ، وهي مفهوم لم يجد طريقه في الدراسات التنظيمية بصورة واضحة ومميزة إلا في نهاية السبعينات من القرن العشرين ، وعلى رأس الباحثين الذين تناولوا هذا المفهوم " جامست " الذي تتبّع موضوع الثقافة التنظيمية والتي هي تعبير عن قيم الأفراد ذوي النفوذ داخل المنظمات والتي تؤثر بدورها في الجوانب الملموسة من المنظمة وفي سلوك الأفراد ، كما تحدد الأسلوب الذي ينتهجه هؤلاء الأفراد في قراراتهم وإدارتهم لمرووسيتهم ومنظمتهم . (هيجان ، ١٩٩٢ ، م ١٢) .

ويربط ماكس شيلر (١٨٧٤ - ١٩٢٨م) بين الأخلاق والقيم ، ويرى أن القيمة الأخلاقية مرتبطة بسلم القيم ، فالفعل يكون خيراً إذا حقق قيمة إيجابية ، وإذا حقق قيمة عليا ، ويكون شريراً إذا حقق قيمة سلبية أو قيمة دنيا، والقيمة توجد في ذاتها حتى لو لم تتحقق في العالم المحسوس (بدوي ، ١٩٧٥ ، م ٣١) .

، وبذلك يعتبر شيلر أن الأخلاق هي تطبيق للقيم على الطبيعة ، فمن كانت قيمه عالية سامقة فإن سلوكه المترتب عليها يعبر عن أخلاق مميزة والعكس كذلك صحيح .
وهذه القيم قد تكون فردية أو مهنية ، وقد تكون عامة كقيم المنظمة والمجتمع ، وكلها تكون ذات علاقة تبادلية بحيث يؤثر كل منها على الآخر كما أوضحها دارن شميدت وباري بونز في دراستهما على النحو الآتي : (Schmidt، 1982 ، 15)

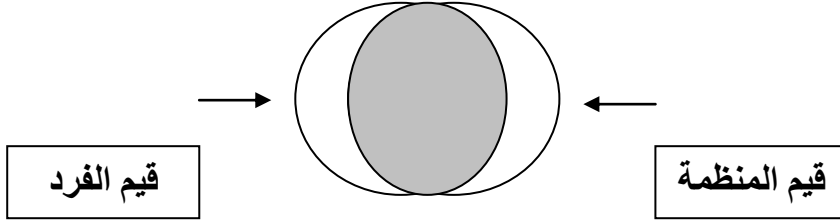


شكل رقم (٢ - ١) : العلاقة التبادلية بين القيم

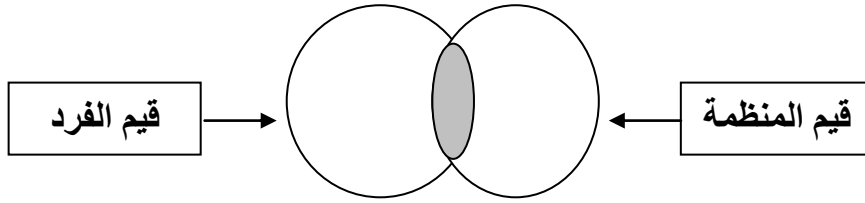
وبلاحظ أن قيم المجتمع ذات تأثير مباشر على قيم الفرد والمنظمة ، إلا أن القيم المشتركة بين المنظمة والأفراد تعتبر ذات مصدر أساسي لفاعليه الفرد والمنظمة على حد سواء .
وقد بين جوليان فيليب وآلان كنيدي أنه عندما تكون توجهات وقرارات أول رجل قيادي في المنظمة منسجمة ومتسقة مع القيم السائدة في منظمته سوف يلتزم جميع الموظفين بهذه القيم ، ولكن عندما يتصرف هذا القيادي بما يخالف هذه القيم السائدة فيصبح الموظفون في حالة من التناقض والإرباك وتتلاشى القيم المشتركة بينهم . Schmidt، 1982 ، (14)

ويمكن التعبير عن هذه الفكرة من خلال الأنموذجين الآتيين :

الأنموذج الأول : التطابق بين قيم الأفراد وقيم المنظمة



الأنموذج الثاني : التنافر بين قيم الأفراد وقيم المنظمة



شكل رقم (٢ - ٢) : التطابق والتنافر في القيم

وهذا يعني أنه كلما ازدادت المساحة المشتركة بين قيم المنظمة وقيم الأفراد ، كلما كان ذلك أدعى لتطابق القيم بينهما وأدعى إلى المزيد من الولاء والنجاح والعمل على تحقيق الأهداف الكلية التي تدفعها قيمة مشتركة والعكس كذلك صحيح .

وقد بين شميدت وبوزنر أن الاختلاف في قيم الأفراد والمنظمات التي يعملون فيها يؤدي إلى تصادمات في المنظمة ، إلا أن بعض هذه التصادمات من الممكن معالجته بفاعليه إذا تفهم الأفراد قيم منظماتهم وتجاوبوا معها (Schmidt ، 1982 ، 18) .

وقيم المنظمة هي عبارة عن ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية (مندل مارك ، ٤١) وتتمثل هذه القيم فيما يأتي :

١ . تحقيق الأهداف : إن قيم أي منظمة إنتاجية كانت أو خدمية هي مجموع رؤى مؤسسيها ورسالتهم

وأهداف هم الفردية وأهداف المنظمة ، فالقيم الأساسية لأي منظمة هي تحقيق أهداف مؤسسيها .

٢ . الاستقرار: حيث إن المنظمة تعمل على الموازنة بين العوائد الكبيرة للمنظمة وبين استقرارها وعدم تعرضها للمخاطر الشديدة .

٣ . النمو: إن المنظمات الملتزمة بالنمو أكثر ميلاً إلى إعطاء قيمة أكبر للإبداع والمخاطرة والربح القليل والقدرة العاليه على الإنتاج .

٤. الإستقلالية : إن من طبيعة المنظمة إعطاء الإستقلالية قيمة ووزناً ، وتسعى المنظمة إلى تدعيم استقلالها وتقرير مصيرها .
٥. السلطة : تعطي كل المنظمات قيمة للسلطة وتخصص لها مكاناً في هيكلها التنظيمي .
٦. التعاون : وللتعاون الإرادي للفرد قيمة كبيرة في كل المنظمات ، والتعاون الفردي دليل واضح على الإلتزام بالوظيفة والمنظمة (مندل مارك ، ٤١) .

(٢ - ٢ - ١٢) - تأثير القيم الأخلاقية على أداء الأفراد و المنظمات

لا شك أن للقيم دوراً بارزاً في تشكيل وتجسيد ثقافة المنظمة ، كما أن لهذه القيم تأثيراً ملموساً على أداء الأفراد سواء كانت هذه القيم من موروثات الأفراد أنفسهم أو منظماتهم ، ولكن مما لا شك فيه أيضاً أن قيم المنظمة تؤثر تأثيراً كبيراً على مخرجات الأعمال التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة بما يؤثر سلباً أو إيجاباً على قيمهم الذاتية .

وقد أوضح مندل وجوردان بأن قائمة القيم الإدارية تستعمل بوجه عام كأداة فهم أعمق بين المدير وموظفيه فيما يتعلق بالأساس المنطقي للعمل وفق أسلوب معين ، ويمكن استخدام قائمة القيم الإدارية كأداة لحل المشكلات حيث تمكن المديرين والموظفين على التركيز على أوجه الاختلاف والتشابه في قيمهم ، فتمكن المدير من تغيير أسلوبه الإداري بما يتلاءم مع قيم الموظفين وذلك لتحسين أدائهم (مندل مارك ، ٢٣) .

إن أداء الفرد يكون منسجماً ومتسقاً مع قيمه ، فعلى سبيل المثال فإن الأفراد الذين يحملون قيم الإستقلالية في العمل سيعملون على نحو يحقق تلك الإستقلالية ، وإذا عجز الموظفون عن تحقيق الحافز المادي ذي القيمة لديهم وذلك من خلال العمل ، فإن نوعية الأداء سوف تتخفض ، وحين تكون قيم الموظف شبيهة بقيم الموظفين الآخرين في نفس مجموعة العمل فإن ذلك يدفعه للتفاعل معهم في عدة طرق إيجابية ، وبالاتي سوف يرتفع ويتحسن أدائه لعمله ، وفي المقابل فإن الموظف الذي يرى أنه على خلاف في القيم مع مجموعته يتصرف بنحو مختلف ودائماً يؤدي هذا الشعور بالاختلاف إلى الصراع ، وحين يقع الصراع يقل الانجذاب نحو المجموعة ويتوقف ، وبالاتي يتدنى ويسوء الأداء (مندل مارك ، ٤١) ، ويوضح شميدت ويوزنر بأن على المنظمات أن توضح قيمها للعاملين فيها وخاصة العاملين في المستوى التنفيذي ، حيث العمل اليومي الذي يؤدي وذكر بأن المشاكل المرتبطة بتدني الإنتاجية هي نتيجة لضعف الاتصالات من توضيح قيم المنظمة بين الإدارة والموظفين والعمال الذين يقومون بأداء الأعمال التنفيذية (مندل مارك ، ٤١) .

(٢ - ٢ - ١٣) - أخلاقيات المدير الناجح

من المبادئ التي أصل لها الإسلام خير تأصيل الصفات التي يجب أن يتحلى بها كل من ولى أمراً ، ومنهم المدير المسلم ، وهي في الحقيقة أصول وقيم ينبغي أن يراعي تطبيقها كل مسلم في أي مستوى إداري سواء كان رئيساً أو مرؤوساً ، أميراً أو وزيراً ، مديراً أو أجيلاً . ولكن الإدارات العليا تزداد عليها المسؤوليات ، وتتعاظم عليها الواجبات مما يزيد أهمية تحليها بالصفات الحميدة ، والمبادئ الأساسية للمدير المسلم .

والصفات التي يجب أن يتحلى بها المدير المسلم كثيرة ومتعددة ، ومنها :

أولاً: أن يكون حسن الخلق .

ثانياً : أن يكون قدوة حسنة .

ثالثاً : أن يكون عادلاً .

(٢ - ٢ - ١٣ . ١) - أهم صفات المدير الناجح في عمله

- الإهتمام بالعاملين معك .
- لا تكلف العاملين من العمل ما يشق عليهم حتى وإن كنت تطيق ذلك .
- قدر الفوارق بين العاملين ، وابحث عن الصفات المشتركة بينهم للانطلاق بالعمل منها ؛ وحتى تستطيع إدارة الأفراد المختلفين بطرق مختلفة .
- عبّر عن امتنانك تجاه من يحسن تأدية عمله .
- إسأل العاملين معك عن احتياجاتهم .
- أخلص للعامل يخلص لك .
- عليك بالإعتراف بالخطأ في حق العاملين معك وطلب الصفح منهم .
- أعط الصلاحية للمتعاونين معك على قدر مسؤولياتهم .
- لا تجعل العلاقات الشخصية الإجتماعية تغطي على العلاقة العملية .
- لا تجعل العمل مقيداً بشخص معين .
- إختتر كلماتك بعناية فقد تحمل أهمية أكبر مما تعتقد .

..(الكردي ، ٢٠١٠ م موقع التنمية الإسلامية)

(٢ - ٢٠١٣ . ٢) - عوامل نجاح المدير وبعض أسباب فشله

إن عوامل نجاح المدير وأسباب فشله متنوعه .

أولاً : أسباب الإدارة الفاشلة وعوامل الإدارة الناجحة:

الأسباب التي تفقد الإدارة إلى الفشل:

تتقسم هذه الأسباب إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول : يتعلق بطريقة عمل المدير .

القسم الثاني : يتعلق بسلوك المدير الشخصي في الإدارة .

وعن أسباب الفشل التي تتعلق بطريقة عمل المدير يمكن تحديد ثلاثة أمور في طريقة عمل المدير تؤدي إلى فشله :

الأول : سوء التفويض:

حيث أن التفويض بكل السلطات دون الرقابة الكافية يجعل الأمر يخرج من يد المدير شيئاً فشيئاً حتى ينتهي بأن يصبح كماً مهملاً .

والقيادة الرشيدة عكس هذا وذاك ، تعمل في طريق وسط ، فتفوض بقدر وتبقي لنفسها القرارات المؤثرة في عمل الشركة ومستقبلها ، كما تحاسب كل مسؤول عن عمله باستمرار و بهمة لا تقتر ، وما دام الجميع يرون هذه اليقظة وهذا الإصرار على المحاسبة ، فإنهم سيبدلون جهدهم ليضطلعوا بمسؤولياتهم باقتدار .

الثاني : عدم الارتفاع إلى مستوى المسؤولية الجديد .

الثالث : عدم الالتفات إلى مؤشرات الخطر .

عن أسباب الفشل التي تتعلق بسلوك المدير الشخصي في الإدارة ،:ليس من الصعب اكتشاف الخصائص

التي إن اتصف بها مدير تجعله خليقاً بأن لا يلاقي النجاح في عمله ، ومنها :

1- أنه ليس معداً لمتطلبات عمله لا فنياً ولا خلقياً ، وليس معداً للتطور والتغير ، يعالج المسائل السهلة ، ولا يناقش المشكلات الجديدة ولا يريد أن يتعرف عليها ، ويعد دون أن يفكر بالنظر فيها ، و يعيش في أعماله السابقة يذكرها ويمجدها ولا يخرج عن دائرتها .

2- بعد أن يصل إلى المركز الذي يرضيه لا يهتم شئ بعد ذلك ، فقد وصل إلى تحقيق كل آماله فلا يمكن تحريكه للوصول إلى أهداف أكبر ، ويفضل مصلحته الشخصية على مصلحة العمل ، كما يقدر كفاءته أكبر من قدرها .

3- يضيق بالنقد مع كثرة نقده لغيره ولشركته ولزملائه ولمرؤوسيه وللناس أجمعين .

4- قد يكون مريضاً مرضاً مزمناً متواصلاً ، وقد تكون أحواله العائلية سيئة بدرجة تؤثر على عمله .

ومما سبق ، يرى الباحث أنه من الضروري أن يكون المدير ملتزماً أخلاقياً ، حتى يحقق النجاح والاستقرار للإدارة أو المنظمة التي يعمل فيها ، فعندما يكون مستوى التزام المديرين بأخلاقيات وقيم العمل المهنية والتنظيمية عالياً فإنه سيكون ناجحاً في عمله ، محققاً لأهداف إدارته ، مقدراً لجهود العاملين لديه ، ويسعى لحل مشاكلهم وإعطائهم حقوقهم ، وهذا بدوره يساهم في استقرار بيئة العمل .

(٢ - ٢ . ١٣ . ٣) - القدرات الخلاقة للمدير

- الرغبة في طلب النجاح والعمل له .
- معرفة قدراته ، فهو يعرف مواطن القوة في نفسه ومواطن الضعف فيها ، فيخطط للهدف البعيد على المدى الطويل بزيادة مواطن القوة والتغلب على مواطن الضعف ، يناقش نفسه عن أهدافه ومسؤولياته ويصحح من وقت لآخر مساره.
- عنده المقدرة على جذب العاملين الأكفاء والعمل معهم في انسجام وكسب ولائهم وتحريكهم للحصول على أفضل ما عندهم . يحرك الرجال ويغير مراكزهم كل فترة ، ويعطيهم مسؤوليات جديدة ، ويقدم أداءهم من فترة لأخرى ويطورهم وينمي قدراتهم بعد كشف مواطن الضعف لديهم ، ويشجعهم ويلهمهم للإبداع ويعطيهم السلطات التي تؤهلهم لذلك.
- لا يرهب الأخطار فيأخذ القرارات المهمة في مواجهة الصعوبات ، إنه يصنع القرارات لكنه يعرف كيف يصغي لمعاونيه قبل اتخاذها ليصل إلى رأي قد يخالف رأيه ، إنه يعرف أن اختلافات الرأي تؤدي إلى حلول أفضل فإن الرأي الصواب قد يأتي من حيث لا يتوقع وأن قراراته وأوامره دائماً تقع في حدود طاقة العاملين وقدراتهم.
- أنه واثق من نفسه ومن عمله ، يسيطر على عواطفه والغير ، عنده القوة والقدرة على إثبات ذلك دوماً .
- متعلم ، يجعل التعلم مهمة مستمرة ، ويبتعد عن التخصص ، فإنه إذا استمر فيه فسوف يتخلف ، ولا يجعل تخصصه عائقاً وسياجاً من حوله يمنع انطلاقه.
- يعرف كيف يفوض المسؤولية والسلطة بين مرؤوسيه ، فكل منها نصيب ، وكل منهم يحظى بالتقدير الذي يستحقه إذا نجح ، كما أن كلاً منهم يتحمل مسؤولية فشله ، ولا يكون موافقاً على طول الخط ولا يحيط نفسه برجال من هذا الطراز.

- يرفض أن تحكم عمله قواعد جامدة لا تتغير ، فأحياناً يرى أن عليه أن يعمل الصواب بصرف النظر عن القواعد . يشجع الإشتراك في الأعمال ، ويقود بعضها بنفسه ويشترك في بعضها باعتماداً روح الفريق والجماعة في كل حالة.
- يلم بأساليب الإدارة الحديثة ويؤمن بأن العالم يتغير ، وأن أوضاع العمل تتغير ، فالنظام الذي يضعه الآن ليس نظاماً مؤبداً بل عرضة للتغير من وقت لآخر ، فيخصص وقتاً كافياً لملاحقة دراسة التغير ، ووقتاً كافياً لتعليمه للآخرين.. فهو متعلم معلم.
- يفكر ايجابياً ، ويستغل خصائص معاونيه ويتجاهل ويهمل نقائصهم ، ويعرف كيف يحثهم لا لغرض فرض رأيه عليهم ولكن ليصل إلى أفضل الآراء ، ولا يتعدى على اختصاص معاونيه ، وأنه إذا فعل ذلك باستمرار سيفقد تعاونهم وولاءهم (المقت ، ٢٠١٥ ، وفهمي ، ١٩٧٥).

(٢ - ٢ - ١٤) - أخلاقيات المدير في العمل

(العريني ، ٢٠١٨ م ، موقع مقال)

- احترام المواعيد و الوقت ، ابتداء بنفسه أولاً ومن ثم الآخرين.
- المرونة في اتخاذ القرارات ، مع التركيز على الهدف الذي يريد الوصول إليه.
- الثبات الانفعالي و الهدوء عند مواجهة أي خطأ في العمل ، حتى لا ينفرد منه الموظفون.
- التحلي بالأمل و عدم الإستسلام لليأس و الفشل.
- الواقعية ، والتكيف مع الظروف الراهنة من أجل الوصول إلى الهدف المرجو.
- حسن التصرف ، و السرعة في اتخاذ القرارات إن لزم الأمر.
- التحلي بالروح التنظيمية في العمل أو خارجه ، فذلك يترك أثراً طيباً لدى الموظفين و كذلك يساعد على إنجاز المهام بسهولة و يسر .
- قبول النقد و الإعتراف بالخطأ ، والتعامل معه بموضوعية.
- الإلتزام ، وخاصة الإلتزام بقوانين العمل و النظام القائم ، لأن المدير الذي لا يسير على خطى واضحة و نظام واضح يعتبر مديراً فاشلاً.
- الموضوعية ، أي عدم الإنحياز لموظف على حساب الآخر في العمل.
- الصدق في الوعود ، والسعي لتحقيقها.
- الثقة بالنفس و بالآخرين مع حسن الرقابة.
- القدرة على تحمل المسؤولية و مواجهة الصعوبات.

كذلك يجب أن يقوم المدير بماياتي : (العريني ، ٢٠١٨ م ، موقع مقال)

- توزيع المهام على العاملين بصورة منصفة ، حتى لا يترك مجالاً للضعيفة بين العاملين بالمنشأة.
- التشجيع على العمل الجماعي ، وضرورة الإلتزام بذلك.
- خلق روح المنافسة الطيبة بين العاملين لتحفيزهم على إنجاز العمل ، و أثر ذلك على الترقى في المناصب.
- تشجيع العاملين على المبادرات التي يقومون بها سواء كانت فردية أو جماعية.
- التعرف على البيئة المحيطة بالعمل ، والتكيف معها.
- إتاحة الفرصة للعاملين على الترقى حسب الكفاءة في العمل ، وليس حسب الوقت.
- الإهتمام بإقامة برامج التدريب لنفسه و لعاملي المنشأة حتى يكونوا على وعي بالتحديات المعاصرة.
- الاستفادة من التجارب الفاشلة أو الناجحة سواء كانت للمنشأة خاصته أو غيرها ، و استخلاص الدروس و العبر منها.

ومما سبق نرى انه يجب على المدير ان يتحلى بأخلاقيات العمل الأساسية من الصدق والأمانة والموضوعية والقدوة الحسنة وحسن التصرف ، وكذا قيم الكفاءة المهنية من الإلتزام بقوانين العمل والمرونة وتقدير العاملين واحترامهم ، والقيم التنظيمية المتمثلة في احترام وقت العمل والتشجيع على العمل الجماعي ، كل ذلك يساهم وبصورة إيجابية في استقرار بيئة العمل المتمثل في رضا العاملين وكذا الإلتزام الوظيفي .

(٢ - ٢ - ١٥) - أخلاقيات العمل ضرورة ادارية

إن أخلاقيات العمل هي ضرورة إدارية وهذا يظهر من خلال ما يأتي :

أولاً : العلاقة بين العاملين والإدارة

من الأمور المعروفة أن الثقة بين العاملين والإدارة لها علاقة مباشرة بزيادة إنتاجية العامل، فالموظف الذي يعلم أن إدارة المؤسسة ستقدر مجهوداته على المدى القريب والبعيد فإنه يتفانى في عمله، ولكن عندما يشعر الموظف بأن إدارة المؤسسة لا تفي بوعودها للعاملين فإن هذا يكون أمراً غير مُحفِّز له على تطوير العمل والإبداع وزيادة الكفاءة. لذلك فإن التزام المديرين بالصدق والأمانة والعدل والوفاء والرحمة مع العاملين يؤدي إلى ثقة العاملين في الإدارة وهو ما يؤدي إلى تحفيزهم على العمل ويوفر كثيراً من الوقت الضائع في الشائعات والشكوك والتفاوض.

قارن بين حالتين: حالة الإدارة الملتزمة بأخلاقيات العمل والإدارة غير الملتزمة بأخلاقيات العمل، في الحالة الأولى تجد أن وعود المديرين للعاملين مُصدّقة بينما في الحالة الثانية تجد أن الوعود غير مُصدّقة بل

يكون الشك مُهيماً على العلاقة بين العاملين والإدارة ، وفي الحالة الأولى تجد كثيراً من العاملين يستمر في العمل لسنوات عديدة طالما كان الدخل مقبولاً ، بينما في الحالة الثانية تجد العاملين يبحثون عن بديل باستمرار حتى وإن كان الدخل مرتفعاً، وفي الحالة الأولى تجد العامل سعيداً في عمله ولديه ولاء لهذه المؤسسة المحترمة ، بينما في الحالة الثانية تجد العلاقة مبنية على المقابل السريع لأن المقابل بعيد المدى وغير مضمون.

هذا الأمر يمتد تأثيره إلى العمالة التي قد تتقدم لوظائف بالمؤسسة، فالمؤسسة التي تتعامل بطريقة أخلاقية مع موظفيها تجتذب كفاءات سوق العمالة ، بينما المؤسسة التي لا تُبالي بهذه الأمور تُفِر الكثير من تلك الكفاءات، وتأثير ذلك على قدرات المؤسسة غني عن التفصيل. كذلك فإن أسلوب تعامل المؤسسة مع المتقدمين لوظائف يؤثر على الكفاءات التي تقبل التوظيف بها بل والتي تتقدم لها مستقبلاً.

ثانياً : العلاقة بين العاملين

عندما يكون الصدق والتعاون والإحترام والأمانة هي الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين وبعضهم البعض فإن هذا يؤدي إلى تفجر طاقات العاملين لصالح العمل. بينما عندما تكون ثقافة الخداع والنفاق والإساءة للزملاء هي المسيطرة فإن كل عامل يكون على حذر من زميله ويتعاون معه بقدر ضئيل ويُخفي عنه الكثير من المعلومات وقد يكذب في التقارير التي يكتبها لرئيسه وهكذا. في الحالة الأولى يمكن تشكيل فرق عمل لحل المشاكل وتطوير العمل بينما في الحالة الثانية فإن فرق العمل تفشل لعدم وجود روح التعاون والثقة بين العاملين، وفي الحالة الأولى تجد أن بيانات العمل دقيقة وصحيحة بينما في الحالة الثانية تجد أن كثيراً من البيانات خاطئة وكثيراً من التقارير مُضللة، وفي الحالة الأولى تجد الخبرة تنتقل من موظف لزميله ولمرؤوسه وكذلك من جيل لجيل وبالتالي فإن العاملين دائماً في حالة نمو وتطور وهو ما ينعكس على المؤسسة،

بينما في الحالة الثانية تجد أن كل موظف يُخفي معلوماته عن زميله وتجد الخبرة تُضيع بانتهاء خدمة موظف ما وعلينا البدء من جديد، وفي الحالة الأولى تجد أن كل موظف مستعد لتحمل بعض الأعباء الإضافية بينما في الحالة الثانية تجد أن كل موظف يتجنب تحمل أي مسؤوليات إضافية، وفي الحالة الأولى تُقابل أي مبادرة من أحد العاملين لتطوير العمل بالترحاب بينما في الحالة الثانية تقابل بالشكوك و بالتساؤل عن الأهداف الخفية لصاحب المبادرة، وفي الحالة الأولى يكون العمل هو الشغل الشاغل للعاملين بينما في الحالة الثانية تكون مهارات التغلب على مكائد الزملاء ومهارات إيقاعهم في المشاكل هي الهدف الأسمى لكل عامل (ابو عبد العزيز ، ٢٠١٤ م ،المنتدى العربي للموارد البشرية).

(٢ - ٢ . ١٦) - مصادر الأخلاقيات في الإدارة

إذا كانت الأخلاق تشير إلى النظام القيمي والمعايير الأخلاقية التي يستند لها المديرون في قراراتهم المختلفة آخذين بعين الإعتبار ما هو الصح أو الخطأ فإن ما نريد ان نؤكد عليه هنا هو أن الأخلاق لدى هؤلاء المديرين تتجسد بسلوكيات أخلاقية تراعي عدم خرق الناموس والقواعد والمعايير والمعتقدات في المجتمع من جانب وكذلك القوانين والمدونات الأخلاقية المعمول بها من جانب آخر ، بل إننا نأمل من السلوك الأخلاقي أن يتجاوز ما مطلوب رسمياً منه كنتاج إيجابية إلى ما هو أبعد في إطار تحمل مسؤولية اجتماعية كبيرة لمنظمة الأعمال تجاه الفئات المختلفة .

وبشكل عام يمكن ان تستند أخلاقيات الأعمال إلى ركنين أساسيين :

الأول : نظام القيم الاجتماعي والأخلاقي والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع .

الثاني : النظام القيمي الذاتي المرتبط بالشخصية والمعتقدات التي تؤمن بها وكذلك خبرتها السابقة ، ويمكن توضيح ذلك بالمخطط الآتي : (محمد ياغي، ٢٠٠١، ص ١٠٦) .

شكل (٢ - ٢) مصادر الأخلاقيات في الأعمال

| نظام القيم الإيجابية والأخلاقية في المجتمع الخارجي | نظام القيم والمعتقدات الشخصية الذاتية |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• الثقافة السائدة في المجتمع• قيم الجماعة• قيم العائلة• قيم العمل• قيم المجتمع الحضارية | <ul style="list-style-type: none">• القيم الشخصية الذاتية الفطرية• المعتقدات الدينية والمذهبية• الخبرة السابقة والمستوى التعليمي• الخصوصية الفردية• الحالة الصحية النفسية والجسمانية |

المصدر : ياغي ٢٠٠١ ، ص ١٠٦

و إجمالاً يمكن أن تحدد مصادر أخلاقيات الأعمال التي تتجسد في السلوك الأخلاقي الحميد أو السيئ بالآتي:

- العائلة والتربية البيئية.
- ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته .
- التأثير بالجماعات المرجعية .
- المدرسة ونظام التعليم في المجتمع.

- إعلام الدولة والصحافة ومؤسسات الرأي.
- مجتمع العمل الأول.
- سلطة القديم و القيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين .
- القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات.
- قوانين السلوك الأخلاقي والمعرفي للصناعة والمهن.
- الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح.
- جماعات الضغط في المجتمع المدني .

(٢ - ٢٠١٧) - إرساء أخلاقيات العمل في الإدارة

إتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص ولكن إدارة المؤسسة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل بناء على قناعاتهم الشخصية بل هي بحاجة لأن تُلزِمهم بذلك كجزء من مُتطلبات العمل ، فعدم الإلتزام بأخلاقيات العمل يؤثر على أداء المؤسسة وبالآتي 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، وفي غياب ذلك فإن كل موظف سيكون له مقاييسه الشخصية والتي تختلف من شخص لآخر.

كذلك فإنه لا بد من التعامل بحزم مع كل إخلال بهذه الأخلاقيات، ولا بد أن يتم التعامل مع الكذب في التقارير وفي البيانات وفي التعامل بكل حزم.

لا بد أن تُعامل روح العداة والإيذاء بين العاملين بالجزاء الرادع، إذ لا يمكن ترك كل موظف يتصرف حسب ما اعتاد عليه ، ولا يمكن ترك الموظفين يتبادلون الألفاظ البذيئة أو يَحِكون المؤامرات لبعضهم، ولا يمكن أن يتم التعامل مع من لا يحترم أخلاقيات العمل بتهاون ، فهذا يجعل الجميع يسلك نفس المسلك .

كما لا يمكن أن تقبل أن يكون العاملون لهم مصالح متداخلة مع مصلحة الإدارة ، ولا يمكن أن تقبل أن تكون روح العداة هي المنتشرة بين العاملين.

ولا تقبل أن يخدع موظف احد المواطنين في أي معاملة أو أن يبتزّه من أجل أنجاز معاملة ، لا يمكن أن تقبل الإدارة أن يأخذ العاملون الرشاوي من المواطنين أو من لهم أي مصلحة أو معاملة في إدارة المرور ، ويجب أن يتم التعامل مع كل أمر يخص أخلاقيات العمل بكل شدة مهما كانت رتبة الشخص المخالف.

والحرص على أخلاقيات العمل هو أمرٌ أخلاقي وديني وإداري. لكن مع الأسف فإن إهمالنا لأخلاقيات العمل يجعل العاملين لا يتعاونون والشركات لا تتق في بعضها والكل يبدأ بسوء الظن ولا يمكننا الإستفادة من

خبرات بعضنا. إن أخلاقيات العمل ضرورة للتطور، ولا بد أن تكون لأخلاقيات العمل أولوية أكبر بين موظفينا ومُديرينا (السكرانة ، ٢٠٠٩ م ٣٤).

(٢ - ٢ . ١٧ . ١) - وسائل ترسيخ الأخلاقيات

❖ تنمية الرقابة الذاتية

إن الموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل ان يراقبه المسؤول ، وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية ، فاذا كان هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فستنجح الإدارة بلا شك لان الموظفين مخلصون لها .

وهذه الرقابة تمنع من الخيانة وتعين على الأمانة ، لذا فهي من المقومات المتفق عليها في العالم ومن وسائل تنمية الرقابة الذاتية : كتنقية الإيمان بالله والتقوى ، وتعزيز الحس الوطني، وتحمل المسؤولية ، والإقناع بأهمية الوظيفة وأدائها بشكل صحيح ، فرجل المرور عندما يعلم ويعي بأن وظيفته تعتبر عملاً انسانياً يقدمه للمجتمع فسوف يؤديها بشكلها الصحيح .

❖ وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة

إن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحياناً من ضعف النظام ، أو عدم وضوحه ، ويمكن للإدارة أن تخصص مكتباً خاصاً للإهتمام بأخلاق العمل ، يقوم عليه مجموعة من الموظفين ويكون لهذا الجهاز رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق أو في تعامل موظفي إدارة مرور الأمانة مع المواطنين ، وسيكون مردود هذا المكتب على أداء العمل رائعاً جداً.

كما يجب أن توضع في مكان ظاهر في الإدارة لائحة للجزاءات تشتمل على كل المخالفات وعدم تنفيذ الأوامر والإلتزامات المكلف بها الموظف ، حتى ننشئ وعياً داخل الإدارة .

❖ القدوة الحسنة

إذا نظر العاملون إلى أخلاقيات المدير وهو لا يلتزم بأخلاقيات العمل ، فهم كذلك من باب أولى لن يلتزموا بهذه الأخلاقيات ، فلا بد أن يكون مديرو الإدارات قدوة حسنة لموظفيهم .

❖ تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة

إذا اقتنع العامل أن العمل عبادة ، وان العمل وسيلة للتنمية الوطنية وازدهار الوطن وتحسين مستوى الدخل ، زاد لديه الإلتزام بأخلاقيات العمل .

❖ محاسبة المسؤولين والموظفين

لابد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام ، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية للتعرف على مدى تطبيق النظام

❖ التقييم المستمر للموظفين

مما يحفزهم على التطوير إذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييماً صحيحاً وينال مكافأته على ذلك ، والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم.

عقبات تطبيق أخلاقيات العمل في الإدارة

- عدم تطبيق العقوبات ، فمن أمن العقوبة أساء الأدب ، كما يقول المثل (والعقوبة لا ترد لذاتها ، بل لتقويم سلوك الأفراد المديرين المنحرفين وإعطاء الآخرين صورة عن الجدية في تطبيق النظام.
- غياب القدوة الحسنة
- ضعف الحس الديني والوطني ، وتغليب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة .
- عدم وجود أو وضوح أو تفعيل النظام .
- فقدان روح التفاهم بين المدير والموظفين (السكارنه ، ٢٠٠٩ م ٦٧) .

(٢ - ٢ . ١٧ . ٢) - بناء الخلق الفاضل بين الموظفين

إن الخلق الطيب أساسه فطري ومكتسب ، فما كان فطرياً وجب إحتواؤه ورعايته وترسيخه بالعلم والممارسة والتجربة ، وما كان مكتسباً فإن الفرد يحصل عليه بالتربية الطيبة والتعليم الموجه وبالقراءة المختارة التي تجمع بين عرض الوصايا والحكم الأخلاقية وبين العمل بموجبها .
وتأسيساً على ذلك فإنه توجد خطوات كثيرة يجب اتباعها من أجل غرس الخلق الحميد في نفس الفرد (الموظف) والجماعة (الموظفين) ومنها الاتي :

- النصح المستمر والموعظة الحسنة .
- التذكير دائماً وبخاصة في المناسبات واللقاءات الرسمية وغير الرسمية .
- حثهم على التعود على فعل الخير .
- مجالسة الاخيار ومقاطعة الاشرار .
- العلم والإيمان .
- الجزاء السريع .
- الترغيب والترهيب .

- الأسوة الحسنة .
- القضاء على الفراغ وذلك بالإستفادة من طاقة الموظف حتى لا تكون مهدرة ، ونقل الموظف إلى قسم اخر عليه ضغط عمل لأن العملية الإدارية الناجحة هي التي تتم بتعاون مشترك بين منتسبي المنظمة ، والفراغ مفسدة ، وتدوير العمل فيه فائدة للعمل وذلك باستمراره وللموظف في نفس الوقت باكتسابه مهارة جديدة (الاشعري ، ٢٠٠٨ م ٩٠ . ٩١) .

(٢ - ٢ - ١٨) - السلوك الأخلاقي

مفهوم السلوك :

يَعْرِف السلوك الإنساني بأنه كل الأفعال والنشاطات التي تصدر عن الفرد سواء كانت ظاهرة أم غير ظاهرة ، ويعرفه آخرون بأنه أي نشاط يصدر عن الإنسان سواء كان أفعالاً يمكن ملاحظتها وقياسها كالنشاطات الفسيولوجية والحركية ، أو نشاطات تتم على نحو غير ملحوظ كالتفكير والتذكر والوساوس وغيرها (السكارنه ، ٢٠٠٩ م ٢٨٥) .

ولا يستطيع أي فرد اتخاذ قرارات من فراغ، لأن الإختيارات تتأثر بشدة بمعايير السلوك التي وضعت داخل المنشأة حيث يعمل الناس .

وتحدث أخلاقيات العمل على أربعة مستويات :

الوعي الأخلاقي - التفكير الأخلاقي - التصرف الأخلاقي - والقيادة الأخلاقية. و إذا اخفت واحدة من تلك العناصر فإن المناخ الأخلاقي في المنشأة سيضعف (المنتدى العربي للموارد البشرية) .

(٢ - ٢ - ١٨ . ١) - أنواع السلوك

للسلوك ثلاثة أنواع هي :

- أولاً : السلوك الحازم : وهو أن تعبر عن أفكارك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة دون المساس بحقوق الآخرين ويتصف هذا السلوك بالإيجابية ، أي أنه سلوك إيجابي .
- ثانياً : السلوك غير الحازم : وهو عدم القدرة على التعبير عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة . ويتصف هذا السلوك بالسلبية، أي أنه سلوك سلبي .
- ثالثاً : السلوك العدائي : وهو السلوك الذي لا يراعي أفكار ومشاعر واحتياجات الآخرين ، ويحط من قدرهم ، ويحاول إيذائهم جسماً أو عاطفياً أو لفظياً . ويتصف هذا السلوك بأنه أكثر سلبية من سابقه بل يتعداه إلى درجة الإيذاء .

جدول رقم (٢ - ٣) مقارنة بين أنواع السلوك الثلاثة :

| م | عنصر المقارنة | الأسلوب الحازم | الأسلوب السلبي | الأسلوب العدائي |
|---|--|--|--|--|
| ١ | التركيز في التعامل | على الشخص نفسه بطريقة أساسية ثم الآخرين بعد ذلك | على الآخرين بصفة كلية مع صرف النظر عن الشخص نفسه | على الشخص نفسه بطريقة كلية وصرف النظر عن الآخرين |
| ٢ | حق الآخرين في التعبير عن آرائهم ومشاعرهم واحتياجاتهم | التعبير عن احتياجات الشخص ورغباته بطريقة يتقبلها الآخرون | التخلي عن حقوق الشخص الفردية والخنوع لحقوق الآخرين | لا يعطي اهتماماً لحقوق الآخرين |
| ٣ | التعبير والألفاظ | قد تكون غير سارة للآخرين ولكنها لا تحمل التهديد والوعيد | إستسلاميه وانهازمية | عدوانية في صيغة تهديد ووعيد |
| ٤ | رد الفعل لدى الآخرين | غير مؤذ وإن كان غير محبب أحياناً | يمارسون حقوقهم هم على الشخص بصرف النظر عن حقوق الشخص واستغلاله احياناً | مؤذ جسدياً أو معنوياً أولفظياً |
| ٥ | الدفاعية | الصدق والأمانة والمحافظة على حق الشخص في التعبير عن أفكاره ومشاعره | الشعور بالإنهازمية والخنوع | السلوك الدفاعي وحب السيطرة |

(المصدر: السكارنة ص ٣٧)

(٢ - ٢ - ١٨ . ٢) - مفهوم مدونة السلوك

إن مدونة السلوك عبارة عن معايير لأخلاقيات وسلوكيات العمل المهنية في إطار الدوائر الحكومية تحدد للموظفين العاملين مجموعة القيم والسلوكيات التي ينبغي اتباعها أثناء أداء مهامهم وفي علاقاتهم فيما بينهم من جهة ومع جمهور المستفيدين من جهة ثانية . وترتبط هذه المدونة بنظام الخدمة المدنية وتتضمن تطبيقاً

أكثر فاعليه للقوانين في هذا المجال ، وتتميز عن النصوص القانونية كونها التزاماً اخلاقياً طوعياً من قبل الدوائر والموظفين العموميين حيث يكون الضمير أداة رقابية داخلية فعالة ، فهل هناك مدونة سلوك اخلاقي لدى إدارة مرور الأمانة توضح للمديرين والأفراد وجميع العاملين المعايير و الأخلاقيات والسلوكيات التي يجب اتباعها أثناء تأديتهم للعمل المروري داخل الإدارة وخارجها ؟ ومبادئ مدونة السلوك الأخلاقي التي يجب ان يعرفها الموظف أثناء تأديته الخدمة هي :

- إحترام القانون
- الحيادية
- النزاهة
- الإجتهد
- الإقتصاد والفعالية

(٢ - ٢ . ١٨ . ٣) - أهداف المدونة

١. تحدد معايير السلوك والأخلاق المرغوبة والمتوقعة من قبل الإدارات الحكومية وموظفي القطاع العام .
٢. تعرّف المواطنين بالسلوك المرغوب فيه والمتوقع من الإدارات الحكومية .
٣. الترويج للمعايير المهنية وأخلاقيات السلوك .
٤. تضع السلوك المهني المثالي والمسؤول في إطار محدد بدلاً من أن يترك للإجتهد الشخصي لكل موظف أو إدارة .
٥. المحافظة على الثقة المتبادلة بين المواطنين والموظفين .
٦. تشجيع الموظفين العموميين على تنمية قدراتهم ومهاراتهم الفنية والوظيفية والإدارية
٧. تساهم المدونة في جعل البيئة الوظيفية أكثر استقراراً وشفافية وبناءة بالنسبة إلى الموظف العام .

ويقوم مديرو الإدارات بتبني هذه المدونات والترويج لها وتدريب الموظفين عليها في مختلف المستويات وتوفير بيئة عمل مناسبة وتوفير الحوافز المادية والمعنوية التي تساعد على تعزيز ولاء الموظف لأدارته (السكرانه ، ٢٠٠٩ م ، ١٦٩) .

(٢ - ٢ . ١٨ . ٤) - الأهداف العامة لتعديل السلوك

لكي ينجح المديرون في تغيير سلوك موظفيهم فلا بد من صياغة خطط إرشادية تركز في أساسها على تحقيق الأهداف الآتية :

١. مساعدة الموظف على تعلم سلوكيات جديدة غير موجودة لديه.
 ٢. مساعدة الموظف على زيادة السلوكيات المقبولة إجتماعياً والتي يسعى الموظف إلى تحقيقها .
 ٣. مساعدة الموظف على التقليل من السلوكيات غير المقبولة اجتماعياً .
 ٤. تعليم الموظف أسلوب حل المشكلات.
 ٥. مساعدة الموظف على أن يتكيف مع محيطه وبيئته الإجتماعية.
 ٦. مساعدة الموظف على التخلص من مشاعر القلق والاحباط والخوف.
- ومما سبق ، يرى الباحث أهمية عمل مدونة سلوك أخلاقي في إدارة مرور أمانة العاصمة ، تساعد المديرين على تغيير سلوكيات الموظفين السلبية ، وتغرز من السلوكيات الإيجابية ، وتعلم الموظفين أساليب حل المشكلات التي يقع فيها ويواجهها رجل المرور بشكل يومي مع مستخدمي الطريق والحوادث وغيرها .

(٢ - ٢ . ١٩) - أسباب الانهيارات الأخلاقية للمؤسسات

ومن أسباب الانهيارات الأخلاقية للإدارات والمؤسسات ما يأتي:

- 1-الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الإدارة أو المؤسسة ليستمرروا في مناصبهم.
- 2-الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة.
- 3-وجود مجلس إدارة ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات.
- 4-الإعتقاد بأن حسن أداء بعض المهام يستلزم أحياناً اتخاذ أساليب غير أخلاقية.

(٢ - ٢ . ٢٠) - من أخلاقيات العمل المروري في مرور أمانة العاصمة

إن العاملين في مجال الخدمات الميدانية في مرور أمانة العاصمة سواء كانوا ضباطاً أو أفراداً هم أبناء هذه البيئة ويستحيل أن ينسلخوا عنها أو يكونوا بعيداً عن تأثيرها ولكن يفترض ان يتم انتقاء العاملين في هذا المجال من أفضل الناس أخلاقاً وممن يتحلون بالصفات الحميدة التي تجعلهم يعطون صورة مشرفة عن وطنهم .

ومن أهم هذه الأخلاقيات والصفات :

١ . الصبر

وهي صفة من أصعب الصفات التي لا يملكها إلا الأشخاص الذين لديهم أعصاب فولاذية وإيمان قوي ، لأن هناك مواقف تفقد أقوى الناس أعصابهم ، ويحتاج العاملون في المرور إلى هذه الصفة وهذا الخلق في أداء عملهم وذلك في المواطن الآتية :

• طوال فترة الخدمة ، كون رجل المرور يبقى فترة طويلة بين الشمس الحارقة والبرد القارس والرياح الشديدة والغبار الصاعد والأدخنة وعوادم السيارات السامة التي تملأ الجو كل هذه الظروف تفقد رجال الخدمة المرورية في الشوارع والطرق الصبر وتجعلهم يتركون الخدمة لعدم توفر إمكانيات تجعل مكان الخدمة أكثر أماناً وصحة.

• الصبر على تصرفات السائقين ، لوجود الكثير من المستهترين من السائقين في الشارع العام وهذا الأمر يتطلب صبراً ، ومن التصرفات التي يرتكبها السائقون بأسلوب غير لائق وغير اخلاقي :

١. الوقوف العشوائي بجانب التقاطعات.

٢. التلطف بألفاظ غير أخلاقية.

٣. قطع الإشارة الضوئية.

٤. رفض الوقوف.

٢ . الأمانة

إن رجل المرور الذي يعمل في الميدان مؤتمن على حياة الناس وأموالهم ووقتهم فهو مسؤول عن تأدية هذا الواجب أمام الله عز وجل قبل ان يسأله المخلوقون ، والأمانة صفة جامعة للكثير من الصفات والأخلاقيات التي يفترض أن يتحلى بها جميع الناس ومن المواقف التي تحتاج لخلق الأمانة في العمل المروري :

- الشهادة عند حصول حادث مروري أمام رجل المرور، فالأمانة تقتضى في مثل هذا الموقف أن يشهد بأمانة وبما شاهده مهما كانت الظروف .
- حفظ أدوات المصاب في الحوادث المرورية .
- رجل المرور قد يصل إلى موقع الحادث المروري ويجد أشياء كثيرة داخل السيارة من أموال وأجهزة مختلفة وهنا عليه أن يكون أميناً ويقوم بحفظ جميع ما وجده في السيارات المتصادمة وعمل حصر فوري بها وشهود اثبات بذلك في محضر جرد .
- الشهادة في حوادث الشجار عندما يكون رجل المرور أحد أطراف هذا الشجار فعليه أن يكون أميناً في سرد الوقائع والشهادة بعيداً عن العواطف التي تفرضها الزمالة والصحبة.(النويرة ، عبد الله ، ٢٠١١)

الفصل الثالث :

منهجية وإجراءات الدراسة

- المبحث الأول : نبذة تعريفية عن إدارة مرور أمانة العاصمة
- المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الثالث : منهجية وإجراءات الدراسة

(٣ - ١) المبحث الاول - نبذة تعريفية عن إدارة مرور أمانة العاصمة

(٣ - ١ . ١) - التعريف بالمجال التطبيقي للدراسة

نبذة تاريخية عن إدارة مرور أمانة العاصمة

يعتقد كثير من الناس أن العمل في مجال شرطة المرور شيء سهل وأنه ابن لحظته وهو لا يدرك بأن العمل المروري علم قائم بذاته وخبرات مكتسبة تتوارثها الأجيال ، وتراكم الخبرات ومتابعة كل جديد في مجال التطور المروري هو السبيل الأفضل لنقدم هذا الجهاز المهم الذي أصبح عمله مؤثراً على حياة جميع طبقات المجتمع .

لقد تطور العمل المروري تطوراً كبيراً وجاء هذا التطور مواكبا للتقدم الذي حصل في البلاد بعد قيام الثورة المجيدة ، التي قامت وليس في صنعاء سوى عدد قليل من السيارات وتذكر بعض المصادر أنه كان في المحافظات الشمالية والغربية حوالي ثلاث مائة سيارة ومثلها أو أكثر قليلاً في المحافظات الجنوبية والشرقية عند قيام الثورة عام ١٩٦٢م ، وكانت هذه السيارات مملوكة للأسرة الحاكمة وللقوة المستعمرة ولكبار التجار الذين كانوا يستخدمونها في نقل بضائعهم من ميناء الحديدية إلى العاصمة صنعاء ومن ميناء عدن إلى المدن الأخرى ولم يكن هناك طرق مسفلتة سوى بعض الشوارع في عدن وكذا طريق الحديدية صنعاء الذي تم الإنتهاء من العمل به قبل قيام الثورة بحوالي عام واحد فقط.

ومدينه صنعاء كان بها شارع واحد في ذلك التاريخ وهو الممتد من عصر إلى باب اليمن وهو ما يعرف الآن بشارع الزبيرى.

وقد كان هناك مسؤول عن شرطة المرور في صنعاء يعينه الإمام ويتبع مدير الأمن العام ، وكان العمل بدائياً يتناسب مع تلك الفترة ومع قلة عدد السيارات ، إلا أنه كان هناك أرقام يتم كتابتها بخط اليد أو يتم صبها من المعدن بحروف بارزة وهناك رخص قياده تحتوي على صورة السائق وتعليمات له وصفحات بيضاء تكتب فيها مخالفات السائق وبها نصوص قانونية عن قيمة المخالفات التي يرتكبها.

وكان مرور صنعاء يسمى (قلم المرور) يديره شخص واحد وكان عمله في صنعاء يشبه عمل موظف النقابة المسؤول عند دخول وخروج السيارات من وإلى صنعاء وتنظيم حركتها ، وقد انتقل مقر (قلم المرور . إدارة شرطة المرور فيما بعد) إلى الأماكن الآتية حسب افادة منتسبي شرطة المرور القدامى :

- أول مقر لقلم المرور- شرطة المرور ثم (مرور صنعاء ثم مرور أمانة العاصمة) كان في السائلة بجوار منزل العمري .

- ثم انتقل إلى ميدان اللقية .
- ثم انتقل إلى باب السباح وقامت الثورة وهو في باب السباح.
- ثم انتقل إلى حنظل في صنعاء القديمة .
- ثم انتقل إلى قسم الثورة في نغم.
- ثم انتقل إلى شارع حده جوار الأمن المركزي - مقر مستشفى الشرطة حالياً .
- ثم انتقل إلى بير- عبيد مبنى مدرسة الشرطة حالياً .
- ثم انتقل عام ١٩٨٧م إلى مبنى الإدارة الحالي الموجود في بير عبيد .

(٣ - ١ - ٢) - بيئة عمل شرطة المرور بأمانة العاصمة صنعاء

يعمل جهاز شرطة المرور بأمانة العاصمة ضمن إطار بيئة محددة هي مدينة صنعاء ، وتتكون إدارة شرطة المرور بأمانة العاصمة صنعاء من الأجزاء الآتية :

- الإدارة الرئيسية .
- المناطق المرورية .
- قيادة المعسكر .
- الاقسام الميدانية .
- النقاط المرورية .
- المنسوبون في مختلف الجهات .

إن المرتكز الأساس لعمل شرطة المرور هو الخدمات الميدانية التي يقدمها رجل المرور لمستخدمي الطريق كون إدارة شرطة المرور في الأساس لم توجد إلا لكي تتولى تنظيم حركة السير في الشوارع التي يتم إنشاؤها في الأساس لحركة السيارات

والخدمات المرورية في العاصمة صنعاء لها خصوصيتها عن بقية المدن اليمنية سواء من حيث الكم أو الكيف ، ولذلك فإن الأنظار تتجه دائماً إلى العاملين وأخلاقياتهم وأسلوب تعاملهم وأدائهم لواجبهم سلباً وإيجاباً .

إن إدارة مرور أمانة العاصمة تعاني معاناة شديدة من النقص المستمر في العنصر البشري الذي هو صلب العمل المروري ، فالعنصر البشري في تناقص مستمر والعاصمة صنعاء في توسع مستمر وهذا يؤدي إلى عدم الإستقرار والإضطراب في بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة وتدني مستوى الخدمات المطلوبة ، ووفقاً لآخر الإحصائيات فقد تم خروج أكثر من ٨٠٠ فرد من العاملين في إدارة مرور أمانة

العاصمة خلال الفترات السابقة ، وهذا مؤشر مخيف لعدم استقرار بيئة العمل في هذه الإدارة ، فما هي الأسباب ؟

(٣ - ١ - ٣) - الخدمات الميدانية

وتعرف الخدمات الميدانية :

بأنها العمل الذي يقوم به فرد أو مجموعة أفراد من رجال المرور في الشوارع والتقاطعات على مدار الساعة أو في أوقات محددة ، والأعمال التي يقوم بها أفراد الخدمات الميدانية هي : (النويرة ، ٢٠١١ م ، ٢٩).

- تسهيل انسياب حركة السيارات ومنع الإزدحام في الشوارع والتقاطعات التي يعملون بها.
- منع ارتكاب المخالفات المرورية وضبط السيارات المخالفة.
- منع حصول الحوادث المرورية وضبط السيارات المشاركة في الحوادث المرورية عند حصولها.
- إبلاغ العمليات عن حصول إي عملية إخلال بالأمن في الشوارع التي يعملون بها.
- ارشاد الناس إلى الإتجاهات اذا كانوا من خارج المدينة.
- مساعدة الأطفال على عبور الشوارع الرئيسية بيسر وأمان.

(٣ - ١ - ٤) - بيئة العمل التي يعمل بها رجال المرور في مرور أمانة العاصمة

ويقصد بها وصف الأماكن التي يعمل بها رجل المرور

١. الشوارع والتقاطعات الرئيسية والفرعية داخل أمانة العاصمة.
٢. الطرق الخارجية التي تربط بين المحافظات.
٣. التقاطعات الرئيسية الرباعية والثلاثية.
٤. التقاطعات الفرعية الرباعية والثلاثية.
٥. التقاطعات الرئيسية مع الفرعية. (النويرة ، ٢٠١١ م ، ٤٣.٤٠).
٦. وهناك آليه معينة يتم بها توزيع الخدمات الميدانية إعتماًداً على الاحتياج في جميع الأماكن حيث يتم تقسيم فترة الخدمة إلى ثلاث أو اربع ورديات كل وردية مدتها من خمس إلى ست ساعات.

(٣ - ١ - ٥) - الخدمات التي يقدمها رجال المرور (أنواع الخدمات الميدانية)

- تنظيم حركة السير في الشوارع والطرق.
- الدوريات المرورية الراجلة في الشوارع.
- الدوريات المرورية الراكبة ما بين دوريات إليه داخل المدن ودوريات الطرق الطويلة.

- الخدمات في المناسبات المختلفة.

.الاعياد الدينية ، الاحتفالات الوطنية،الاحتفالات الفنية ، الاحتفالات الرياضية
المسيرات الشعبية ، مرافقة الجنائز ، الزيارات الرسمية لرؤساء الدول .
. المؤتمرات الدولية.

- العمل كمندوبين للمرور في الجهات المختلفة :

في المستشفيات ، في النقاط العسكرية مداخل ومخارج المدن .
. في الشركات العاملة في المدن . في الاسواق المركزية (النويرة ، ٢٠١١ م ، ص٥٧=٦٤).

(٣ - ١ . ٦) - الأعمال الإدارية التي تقوم بها إدارة مرور أمانة العاصمة

يعتبر العمل الإداري في إدارة مرور أمانة العاصمة هو الوجه الثاني للأعمال والمهام والخدمات التي تقدمها إدارة مرور أمانة العاصمة للمجتمع كون العمل الأساس والأول لها هو العمل الميداني ، فإذا كان النشاط الميداني يعتبر مجهوداً جسيماً كبيراً إلى جانب المجهود الذهني فان العمل الإداري يعتمد على المجهود الذهني بصفة أساسية ، وجهد جسمي أقل مع ان العمليتين مكملتان لبعضهما البعض.
وهنا سأذكر باختصار أهم الأعمال الإدارية التي تقدمها إدارة مرور أمانة العاصمة كالاتي:

- إصدار الارقام (خصوصي . نقل . أجرة) إصدار آلي.
- نقل الملكيات (آلي . يدوي) .
- تجديد وثائق السيارات (آلي . يدوي) .
- إصدار الرخص للسائقين وتجديدها .
- قسم المخالفات وبراءة الذمة .
- قسم الرقابة .
- قسم السجلات .
- قسم الارشيف .
- قسم الحوادث .
- قسم المتابعة .
- قسم خطوط السير الخاص بضبط وتنظيم باصات الاجرة .
- قسم الاحصاء .

- قسم القيادة والسيطرة .
 - قسم الحسابات .
 - قسم امن الوحدة .
 - قسم الحجز .
 - القسم الفني خاص بفحص السيارات وتركيب اللوحات .
 - قسم الشؤون الإدارية . شؤون الأفراد . قسم الخدمات . الضباط والأفراد العاملون في الإدارة .
 - قسم الاستعلامات .
- (المرجع . الكتاب السنوي لإدارة مرور الأمانة . ٢٠١٨).

(٣ . ٢) المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة

مقدمة :

يناقش هذا المبحث منهجية الدراسة وإجراءاتها ، حيث تناول هذا المبحث مجتمع الدراسة وخصائصه ، كما يوضح كيفية بناء أداة الدراسة لجمع المعلومات والإجراءات العلمية المستخدمة من صدق إدارة الدراسة وثباتها وإجراءات تطبيق الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية التي تم استخدامها لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها ووصف وتحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة .

(٣ . ٢ . ١) . منهج الدراسة

منهج الدراسة : هو طريقة الباحث للوصول إلى النتائج التي تتعلق بالموضوع محل الدراسة ، وهو أسلوب منظم متبع لحل مشكلة الدراسة ، إضافة إلى أنه العلم الذي يهتم بكيفية اجراءات البحوث العلمية . وانطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها للتعرف على أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل بإدارة مرور أمانة العاصمة صنعاء فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كميّاً وكميّاً ، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى (عبيدات . واخرون . ٢٠٠١م ص ١٨٦) . والمنهج الوصفي لا يقف عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة ، وإنما يعتمد على تحليل الظاهرة ، وكشف العلاقة بين أبعادها المختلفة ، من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات عامة تسهم في تحقيق الواقع وتطويره (العساف . ١٩٩٥م . ص ١٨٦) .

(٣ . ٢ . ٢) . مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من إدارة مرور أمانة العاصمة والإدارات والمناطق والأقسام المرورية التابعة لها ، والمنتشرة في أمانة العاصمة والبالغ عددها (٩) وتم استهداف الموظفين في الإدارتين الدنيا والوسطى في هذه الإدارات كونهم الأكثر عدداً والأكثر خبرة في مجال المرور من أجل تقييم ومعرفة أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل . وقد قام الباحث بعمل مسح كامل لعينة الدراسة.

والجدول الآتي رقم (٣ - ١) يوضح اسماء ادارات المرور مجتمع الدراسة والعينة المأخوذة والمستردة

| م | اسم الإدارة أو المنطقة | مجتمع الدراسة | العينة | عدد الاستبانات المستردة |
|---|--|---------------|--------|-------------------------|
| ١ | مقر الإدارة الرئيس يشمل (قيادة العسكر والاداريين والنقاط والمندوبون) | 500 | ١١٠ | 100 |
| ٢ | إدارة مرور المنطقة الشمالية | 75 | 20 | 17 |
| ٣ | إدارة مرور المنطقة الغربية | 65 | 20 | 16 |
| ٤ | إدارة مرور منطقة المجمع | 70 | 20 | 16 |
| ٥ | إدارة مرور منطقة السبعين | 107 | 20 | 13 |
| ٦ | إدارة مرور منطقة معين | 40 | 20 | 15 |
| ٧ | إدارة مرور منطقة الخميس | 30 | 15 | 10 |
| ٨ | إدارة مرور منطقة الصافية | 43 | 12 | 8 |
| ٩ | إدارة مرور منطقة بني الحارث | 40 | 12 | 8 |
| | الإجمالي | 970 | 249 | 213 |

• (الجدول من إعداد الباحث)

(٣ . ٢ . ٣) . عينة الدراسة

لما كان حجم عينة الدراسة يتحدد في ضوء نوعين من الإعتبارات أولهما: إعتبارات فنية تتضمن درجة تجانس مجتمع الدراسة ونسبة الخطأ التي يمكن أن يتسامح فيها الباحث ، وثانيها: إعتبارات غير منهجية ومنها الوقت المحدد لجمع البيانات والإمكانات المادية وبصفة عامة يرى المختصون في البحث العلمي أن نسبة ١٠% من مجتمع الدراسة تعد نسبة مقبولة لحجم العينة في الدراسات الوصفية وبخاصة في وجود مجتمع دراسة كبير (عودة . مكأوي . ١٩٩٢م ص ١٦١).

وبناء على أهداف الدراسة فقد تحدد المجتمع المستهدف من العاملين من الضباط والأفراد في إدارة مرور أمانة العاصمة والإدارات التابعة لها في أمانة العاصمة صنعاء وتم اخذ عينة عشوائية طبقية من المجتمع المستهدف ، و بلغ إجمالي مجتمع الدراسة (٩٧٠) فرداً ، وتم أخذ عينة عشوائية من هذا المجتمع بنسبة ٢٢% .

(٣ . ٢ . ٤) . أساليب جمع المعلومات وتصميم أداة الدراسة

تم الإعتماد في جمع البيانات والمعلومات في هذه الدراسة من خلال :

• المصادر الثانوية

• المصادر الأولية

وقد تكونت الإستبانة من قسمين :

القسم الأول : واشتمل على البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية (الإدارة التي يعمل بها . العمر . الجنس . المستوى التعليمي . مدة العمل في الإدارة) .

القسم الثاني : وتضمن فقرات الإستبانة وعددها (٥٣) فقرة موزعة كالاتي :

- فقرات المتغير المستقل للدراسة والمتعلق بأثر أخلاقيات مديري الإدارات في إدارة مرور أمانة العاصمة والإدارات التابعة لها والبالغ عددها (٣٩) فقرة موزعة على ثلاثة محاور .

- فقرات المتغير التابع للدراسة والمتعلق باستقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة والبالغ عددها (١٤) فقرة موزعة على محورين والجدول الآتي (٣ - ٢) يوضح محاور وعدد فقرات كل محور من محاور المتغير المستقل والمتغير التابع .

جدول رقم (٢ - ٣) محاور وفقرات الإستبانة

| عدد الفقرات | المحاور | المتغير |
|-------------|-------------------------------------|--|
| ١٤ | القيم والأخلاقيات الأساسية في العمل | أخلاقيات مديري الإدارات (متغير مستقل) |
| ١٢ | القيم المهنية في العمل | |
| ١٣ | القيم التنظيمية في العمل | |
| ٥ | الإنضباط الوظيفي | استقرار بيئة العمل (متغير تابع) |
| ٩ | الرضا الوظيفي | |

• (الجدول من إعداد الباحث)

وقد تم استخدام مقياس (ليكرت الخماسي) لبيان آراء أفراد عينة الدراسة حول العبارات الواردة في الإستبانة .

والجدول الآتي رقم (٣ - ٣) تفسير مقياس ليكرت الخماسي

| الإستجابة | منخفضة جداً | منخفضة | متوسطة | عالية | عالية جداً |
|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| الدرجة | ١ | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ |
| المتوسط المرجح | ١ - ١.٧٩ | ٢.٥٩ - ١.٨٠ | ٣.٣٩ - ٢.٦٠ | ٤.١٩ - ٣.٤٠ | ٥ - ٤.٢٠ |

• (الجدول من إعداد الباحث)

(٣ . ٢ . ٥) . بناء الأداة

تم بناء الأداة وفقاً للخطوات الآتية:

تم الإطلاع على أدبيات الدراسة في مجال أخلاقيات العمل واستقرار بيئة العمل وكذا على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والإستفادة منها في بناء الإستبانة وصياغة فقراتها وتمت صياغة عدد من العبارات التي تغطي محاور الدراسة .

كما تم تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال، وتم تصميم الإستبانة في صورتها الأولية ، وبعد ذلك تم عرضها على المشرف والأخذ بمقترحاته وتعديلاته وتوجيهاته وبعد ذلك تم عرض الإستبانة على عدد (٩) أساتذة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات اليمينية المختلفة . والملحق رقم (١) يوضح اسماء المحكمين المختصين في إدارة الأعمال والبحث العلمي وذلك لإبداء الراي في مدى وضوح عبارات الإستبانة ومدى ملائمة تلك العبارات للبعد أو المحور الذي تنتمي إليه وعلى ضوء تعديلات المحكمين ونصائحهم تم عمل التعديلات المطلوبة بعد العودة للمشرف حتى خرجت الإستبانة في صورتها النهائية على عدد (٥٣) فقرة تم توضيحها في الملحق رقم (٢).

(٣ . ٢ . ٦) . صدق الأداة

وبعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف . ١٩٩٥م ص٤٢٩) ويعرف صدق الأداة أيضاً بأنه (الدرجة التي تقوم فيها الأداة بقياس ما أعدت من أجله) (التل . ص ١٧٧)

وتم التأكد من صدق الإستبانة (الأداة) بطريقتين أو نوعين من الصدق هما (الصدق الظاهري) و (الصدق البنائي) .

الصدق الظاهري : هو صدق المحكمين ، ويقصد بصدق المحكمين : أن يختار الباحث عدداً من المحكمين المختصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة . (الجرجاوي . ٢٠١٠م ص ١٠٧)

صدق الإتساق الداخلي (الصدق البنائي)

ويقصد به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة ، وقد تم حساب الإتساق الداخلي للإستبانة لمعرفة مدى التجانس الداخلي لأداة الدراسة وذلك من خلال حساب معامل إرتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه هذا من ناحية ، ثم

قام الباحث من ناحية ثانية باحتساب معاملات إرتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات أداة الدراسة كما في الجدول الآتي :

جدول رقم (٣ - ٤) معاملات إرتباط بيرسون لكل فقرة بالدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل

| القيم التنظيمية | | قيم الكفاءة المهنية | | أخلاقيات وقيم العمل الأساسية | |
|-----------------|------------|---------------------|------------|------------------------------|------------|
| معامل الإرتباط | رقم الفقرة | معامل الإرتباط | رقم الفقرة | معامل الإرتباط | رقم الفقرة |
| .674** | ٢٧ | .738** | ١٥ | .620** | ١ |
| .689** | ٢٨ | .761** | ١٦ | .731** | ٢ |
| .643** | ٢٩ | .716** | ١٧ | .676** | ٣ |
| .615** | ٣٠ | .665** | ١٨ | .703** | ٤ |
| .516** | ٣١ | .733** | ١٩ | .715** | ٥ |
| .593** | ٣٢ | .668** | ٢٠ | .278** | ٦ |
| .688** | ٣٣ | .744** | ٢١ | .753** | ٧ |
| .616** | ٣٤ | .664** | ٢٢ | .674** | ٨ |
| .665** | ٣٥ | .606** | ٢٣ | .719** | ٩ |
| .668** | ٣٦ | .659** | ٢٤ | .698** | ١٠ |
| .668** | ٣٧ | .438** | ٢٥ | .764** | ١١ |
| .584** | ٣٨ | .233** | ٢٦ | .723** | ١٢ |
| .626** | ٣٩ | | | .704** | ١٣ |
| | | | | .653** | ١٤ |
| **دال عند ٠.٠١ | | | | | |

• (الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج (spss))

يتضح من الجدول (٣ - ٤) أن جميع معاملات إرتباط كل فقرة بمحورها (قيم وأخلاقيات العمل الأساسية) دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، وهذا يدل على وجود اتساق داخلي ل فقرات كل محور والمتغير المستقل (أخلاقيات المديرين) الذي ينتمي إليه، مما يعني أن الأداة (الإستبانة) تمتلك صدقاً تكوينياً واتساقاً داخلياً ، ويمكن الوثوق في نتائجها وصلاحياتها لقياس ما أعدت لقياسه.

جدول (٣ - ٥) معاملات إرتباط بيرسون لمحاور المتغير المستقل

| محاور المتغير المستقل | |
|-----------------------|------------------------------|
| .918** | قيم وأخلاقيات العمل الأساسية |
| .934** | القيم المهنية |
| .877** | القيم التنظيمية |
| دال عند ٠.٠١** | |

• (الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج (spss))

يتضح من الجدول (٣ - ٥) أن جميع معاملات إرتباط كل محور لمحاور المتغير المستقل (أخلاقيات المديرين) بالمتغير المستقل ككل ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، وهذا يدل على وجود اتساق داخلي لمحاور المتغير المستقل (أخلاقيات المديرين) الذي ينتمي إليه، مما يعني أن الأداة (الإستبانة) تمتلك صدقاً تكوينياً واتساقاً داخلياً ، ويمكن الوثوق في نتائجها وصلاحيتها لقياس ما أعدت لقياسه.

جدول رقم (٣ - ٦) معاملات إرتباط بيرسون لكل فقرة بالدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد المتغير التابع

| الرضا الوظيفي | | الإلتصباط الوظيفي | |
|-----------------|------------|-------------------|------------|
| معامل الإرتباط | رقم الفقرة | معامل الإرتباط | رقم الفقرة |
| .592** | ٤٥ | .737** | ٤٠ |
| .622** | ٤٦ | .835** | ٤١ |
| .764** | ٤٧ | .814** | ٤٢ |
| .771** | ٤٨ | .436** | ٤٣ |
| .719** | ٤٩ | .693** | ٤٤ |
| .795** | ٥٠ | | |
| .775** | ٥١ | | |
| .753** | ٥٢ | | |
| .726** | ٥٣ | | |
| **دال عند 0.01. | | | |

• (الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج (spss))

يتضح من الجدول (٣ - ٦) أن جميع معاملات ارتباط كل فقرة بمحورها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، وهذا يدل على وجود اتساق داخلي لفقرات كل محور والمتغير التابع (استقرار بيئة العمل) الذي ينتمي إليه، مما يعني أن الأداة (الإستبانة) تمتلك صدقاً تكوينياً واتساقاً داخلياً ، ويمكن الوثوق في نتائجها، وصلاحياتها لقياس ما أعدت لقياسه.

جدول (٣ - ٧) معاملات ارتباط بيرسون لمحاور المتغير التابع

| معامل الارتباط | محاور المتغير التابع |
|------------------|----------------------|
| | .921** |
| .931** | الرضا الوظيفي |
| 0.01 دال عند .** | |

• (الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج (spss))

يتضح من الجدول (٣ - ٧) أن جميع معاملات ارتباط كل محور لمحاور المتغير التابع (استقرار بيئة العمل) بالمتغير التابع ككل دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، وهذا يدل على وجود اتساق داخلي لفقرات كل محور والمتغير التابع (استقرار بيئة العمل) الذي ينتمي إليه، مما يعني أن الأداة (الإستبانة) تمتلك صدقاً تكوينياً واتساقاً داخلياً ، ويمكن الوثوق في نتائجها وصلاحياتها لقياس ما أعدت لقياسه.

(٣ . ٢ . ٧) . ثبات الأداة

ويقصد بثبات أداة الدراسة : التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم (العساف . ١٩٩٥ ص ٤٣٠) .

ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الإستبانة) فقد تم التحقق من ذلك بواسطة معامل الفا كرونباخ ، حيث تم استخدام اختبار الفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة ومصداقيتها ، فإذا كانت قيمة الفا أقل من ٦٠% فإن مصداقية الإستبانة تكون ضعيفة ، بينما إذا كانت قيمة الفا بين ٦٠% . ٧٠% فإنها تعتبر مقبولة ، وإذا كانت قيمة الفا بين ٧٠% إلى ٨٠% فتعتبر جيدة ، وإذا كانت قيمة الفا أكثر من ٨٠% فإن المصدقية تكون مرتفعة .

جدول رقم (٣ - ٨) يبين نتائج اختبار الثبات (الفا كرونباخ) لمتغير أخلاقيات مديري الإدارات و متغير استقرار بيئة العمل

| م | المحاور | عدد الفقرات | درجة الثبات | درجة المصادقية |
|------------|-------------------------------------|-------------|-------------|----------------|
| ١. | القيم والأخلاقيات الأساسية في العمل | ١٤ | ٠.٨٩ | ٠.٩٤ |
| ٢. | القيم المهنية في العمل | ١٢ | ٠.٨٩ | ٠.٩٤ |
| ٣. | القيم التنظيمية في العمل | ١٣ | ٠.٩٢ | ٠.٩٦ |
| المحور ككل | | | | |
| ١. | الإنضباط الوظيفي | ٥ | ٠.٨٢ | ٠.٩١ |
| ٢. | الرضا الوظيفي | ٩ | ٠.٩٢ | ٠.٩٦ |
| المحور ككل | | | | |
| | | ١٤ | ٠.٩٣ | ٠.٩٦ |

• (الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج (SPSS))

يتضح من جدول (٣ - ٨) أن جميع معاملات الثبات أكبر من الحد الأدنى المحدد لقبول ثبات الأداة، وذلك على مستوى كل محور، وهذا يعني توفر خاصية الثبات في كافة محاور أداة البحث الحالي وبدرجة مرتفعة، فقد تراوحت قيمة معامل الثبات للمحاور بين (0.82 ، 0.98)، وهي قيم مرتفعة وتؤكد صلاحية الأداة لأغراض البحث.

(٣ - ٢ - ٨) - إجراءات الدراسة الميدانية

بعد التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها تم إعدادها في صورتها النهائية ثم تطبيقها وتوزيعها ميدانياً على العاملين من الفئة المستهدفة في إدارة مرور أمانة العاصمة صنعاء والإدارات المرورية التابعة لها وفق الإجراءات الآتية :

- أعد الباحث الإستبانة وعرضها على المشرف.
- تم التحقق من معاملي الصدق والثبات للإستبانة.
- حصل الباحث على مذكرة تعريفية من جامعة العلوم الحديثة تفيد إرتباط الباحث بدراسة الماجستير في كلية الدراسات العليا قسم إدارة أعمال .
- الحصول على موافقة من إدارة مرور الأمانة لتطبيق الدراسة وتوزيع الإستبيان على أفراد مجتمع الدراسة بإدارة مرور أمانة العاصمة والإدارات التابعة لها .

- قام الباحث بتوزيع عدد (٢٤٩) استبانة على العينة المختارة حيث تمكن الباحث من استرجاع عدد (٢١٣) استبانة منها (٢٠٣) صالحة للتحليل بنسبة بلغت ٢٠% وهي نسبة مقبولة في البحوث الإجتماعية والوصفية .
- تم جمع الإستبانات الصالحة للتحليل ومن ثم تم تفرغها في برنامج التحليل الاحصائي حيث قام الباحث بتحليل البيانات بنفسه مع الاستعانة بالمشرف في بعض الجوانب.

(٣ - ٢ . ٩) - الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

- لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج التحليل الاحصائي (spss) على النحو الآتي :
- ❖ قام الباحث بترميز وادخال البيانات إلى الحاسب الآلي .
 - ❖ قام الباحث باختبار الفا كرونباخ لمعرفة مدى ثبات أداة الدراسة .
 - ❖ تم حساب التكرارات والنسب المئوية لحساب تكرار ونسبة البيانات العامة لأفراد العينة.
 - ❖ تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه وذلك لتقدير الإتساق الداخلي .
 - ❖ تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة متوسط آراء العينة المشاركة في الدراسة ومدى انحراف إجابات العينة عن متوسطها الحسابي .
 - ❖ تحليل T لعينة واحدة (one sample t- test) لمعرفة دلالة انحراف متوسط العينة عن الوسط الإفتراضي
 - ❖ تحليل التباين T الثنائي لمعرفة دلالة الفروق في آراء العينة حسب متغيراتها الشخصية .
 - ❖ تحليل التباين F المتعدد (ONE WAY ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق في آراء العينة حسب متغيراتها الشخصية التي تحتوي على ثلاث فئات وأكثر .
 - ❖ الإنحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر المتغير التابع على المتغير المستقل .

الفصل الرابع :

عرض وتحليل البيانات والنتائج

- المبحث الأول : خصائص أفراد عينة الدراسة وتحليل البيانات وتفسيراتها
- المبحث الثاني : إختبار فرضيات الدراسة

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات والنتائج

مقدمة :

تحقيقاً لأهداف الدراسة ومعرفة أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل من منظور العاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة صنعاء والإدارات التابعة لها ، ومدى التزام مديري الإدارات بالقيم والأخلاقيات الأساسية في العمل وأثر تلك الأخلاقيات على استقرار بيئة العمل والكشف عن مدى التزام مديري الإدارات بقيم الكفاءة المهنية ومدى التزامهم بالقيم التنظيمية في العمل وأثرها على استقرار بيئة العمل المتمثلة في الرضا الوظيفي والإنضباط الوظيفي للعاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة صنعاء.

وعليه ، فقد تم تحليل البيانات الشخصية لمعرفة مدى تمثيل إجابات أفراد العينة لمجتمع الدراسة وتم تقديم إحصاء وصفي للبيانات الشخصية .

وتم تلخيص هذه البيانات في جداول وأشكال توضح قيم كل متغير لتوضيح عدد المشاهدات للقيمة الواحدة داخل المتغير في شكل أرقام ونسب مئوية ، ويتمثل أفراد العينة في المتغيرات الآتية :

(٤ - ١) المبحث الاول : خصائص أفراد عينة الدراسة وتحليل البيانات وتفسيراتها

(٤ - ١ . ١) - توزيع أفراد العينة حسب الإدارة التي يعملون بها

جدول رقم (٤ - ١) توزيع أفراد العينة حسب متغير الإدارة التي يعملون بها

| م | الإدارة التي يعملون بها | التكرار | النسبة % |
|----|-----------------------------------|---------|----------|
| ١. | إدارة مرور الأمانة (المقر الرئيس) | 100 | 49.3 % |
| ٢. | المنطقة الشمالية | 17 | 8.4 % |
| ٣. | المنطقة الغربية | 16 | 7.9 % |
| ٤. | منطقة المجمع | 16 | 7.9 % |
| ٥. | منطقة السبعين | 13 | 6.4 % |
| ٦. | منطقة معين | 15 | 7.4 % |
| ٧. | منطقة الخميس | 10 | 4.9 % |
| ٨. | منطقة الصافية | 8 | 3.9 % |
| ٩. | منطقة جدر | 8 | 3.9 % |
| | الإجمالي | 203 | 100.0 % |

• (الجدول من إعداد الباحث)

يتضح من الجدول (٤ - ١) أنّ عينة الدراسة شملت الأفراد من مختلف الإدارات، حيث بلغ عدد أفراد عينة البحث في إدارة (مرور الأمانة المقر الرئيس) (100) فرداً وبنسبة (49.3 %) من العينة الكلية، وبلغ عدد أفراد عينة البحث في إدارة (المنطقة الشمالية) (17) فرداً وبنسبة (8.4 %) من العينة الكلية، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة في إدارة (المنطقة الغربية) (16) فرداً وبنسبة (7.9 %) من العينة الكلية، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة في إدارة (منطقة المجمع) (17) فرداً وبنسبة (7.9 %) من العينة الكلية، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة في إدارة (منطقة السبعين) (13) فرداً وبنسبة (6.4 %) من العينة الكلية، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة في إدارة (منطقة معين) (15) فرداً وبنسبة (7.4 %) من العينة الكلية، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة في إدارة (منطقة الخميس) (10) أفراد وبنسبة (4.9 %) من العينة الكلية، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة في إدارة (منطقة الصافية) (8) أفراد وبنسبة (3.9 %) من العينة الكلية، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة في إدارة (منطقة جدر) (8) أفراد وبنسبة (3.9 %) من العينة الكلية.

(٤ - ١ . ٢) - توزيع أفراد العينة حسب العمر

جدول رقم (٤ - ٢) توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

| م | العمر | التكرار | النسبة % |
|----------|---------------------------|---------|----------|
| ١. | أقل من ٢٥ عاماً | 26 | 12.8 % |
| ٢. | من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ عاماً | 114 | 56.2 % |
| ٣. | من ٣٥ إلى أقل من ٥٠ عاماً | 43 | 21.1 % |
| ٤. | ٥٠ عاماً فأكثر | 20 | 9.9 % |
| الإجمالي | | 203 | 100.0 |

• (الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج (SPSS))

يتضح من الجدول (٤ - ٢) أنّ عينة الدراسة شملت الأفراد من مختلف الفئات العمرية حيث بلغ عدد أفراد عينة البحث الذين أعمارهم أقل من (٢٥ عاماً) (26) فرداً وبنسبة (12.8 %) من العينة الكلية، وبلغ عدد الأفراد الذين أعمارهم (ما بين ٢٥ إلى أقل من ٣٥ عاماً) (114) فرداً وبنسبة (56.2 %) ، وهذا يدل على أن إدارة مرور الأمانة تعتمد في عملها على الفئة العمرية الشابة والراشدة التي تتميز بحسن التعامل مع الناس على مختلف درجاتهم وكذا الإندماج مع القوانين وكل المتغيرات مما يساعد إدارة مرور الأمانة على الإستقرار وفاعليه الأداء بشكل عام، وبلغ عدد الأفراد الذين أعمارهم (ما بين ٣٥ إلى أقل من ٥٠ عاماً) (43) فرداً وبنسبة (21.1 %) بينما بلغ عدد الأفراد الذين أعمارهم (٥٠ عاماً ام فأكثر) (20) فرداً وبنسبة (9.9%).

ويتضح من الجدول أن فئة (من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ عاماً) هي الفئة الأكثر تكراراً وبنسبة 56.2 % .

(٤ - ١ . ٣) - توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع الاجتماعي

جدول رقم (٤ - ٣) توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع الاجتماعي

| م | النوع الاجتماعي | التكرار | النسبة % |
|----------|-----------------|---------|----------|
| ١. | ذكر | ١٨٨ | ٩٢.٦ % |
| ٢. | أنثى | ١٥ | ٧.٤ % |
| الإجمالي | | 203 | 100.0 |

• (الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج (SPSS))

يتضح من الجدول (٤ - ٣) أعلاه أنّ أغلب أفراد العينة من الذكور، حيث بلغ عددهم (١٨٨) فرداً وبنسبة (٩٢.٦%) فرداً من إجمالي العينة الكلية، بينما بلغ عدد الإناث (١٥) فرداً وبنسبة (٧.٤%) من إجمالي العينة الكلية، وهذا يشير إلى أن نسبة الذكور العاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة أكثر من الإناث ويرجع ذلك إلى اعتماد إدارة مرور أمانة العاصمة على الذكور في العمل الميداني أكثر من الإناث بسبب طبيعة العمل الميداني الذي يحتاج إلى طاقة وجهد كبير حيث لا تستطيع المرأة تحمل هذا العمل مقارنة بالرجل، إضافة إلى قيم المجتمع السائدة والعادات والتقاليد التي تمنع المرأة من العمل في هذا المجال بالذات.

(٤ - ١ - ٤) - توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم (٤ - ٤) توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

| م | المستوى التعليمي | التكرار | النسبة% |
|----|---------------------------|---------|---------|
| ١. | أقل من الثانوية العامة | 14 | 6.9% |
| ٢. | ثانوية عامة أو ما يعادلها | 80 | 39.4% |
| ٣. | بكالوريوس | 94 | 46.3% |
| ٤. | دراسات عليا | 11 | 5.4% |
| ٥. | أخرى | 4 | 2.0% |
| | الإجمالي | 203 | 100.0% |

• (الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج (spss))

يتضح من الجدول (٤ - ٤) أنّ عينة الدراسة شملت الأفراد من مختلف المؤهلات العلمية حيث بلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة الذين هم (أقل من الثانوية العامة) (14) فرداً وبنسبة (6.9%) من العينة، وعدد الأفراد الحاصلين على (ثانوية عامة أو ما يعادلها) (80) فرداً وبنسبة (39.4%) وعدد الأفراد الحاصلين على (بكالوريوس) (94) فرداً وبنسبة (46.3%)، وهذا يدل على أن أكثر العاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة من فئة العاملين الحاصلين على الشهادة الجامعية وخصوصاً في الوظائف الإدارية، كما تتضمن العينة عدد (11) فرداً وبنسبة (5.4%) لحملة (الدراسات العليا)، و (مؤهلات أخرى) (٤) أفراد وبنسبة (2.0%).

(٤ - ١ . ٥) - توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة العمل في الإدارة

جدول رقم (٤ - ٥) توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة العمل في الإدارة

| م | مدة العمل في الإدارة | التكرار | النسبة % |
|----|--------------------------|---------|----------|
| ١. | أقل من ٥ أعوام | 30 | 14.8 % |
| ٢. | من ٥ إلى أقل من ١٠ أعوام | 41 | 20.2 % |
| ٣. | من ١٠ إلى ١٥ عاماً | 48 | 23.6 % |
| ٤. | أكثر من ١٥ عاماً | 84 | 41.4 % |
| | الإجمالي | 203 | 100.0 % |

• (الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج (SPSS))

يتضح من الجدول (٤ - ٥) أنّ عينة الدراسة شملت الأفراد من مختلف الفئات حسب مدة العمل، حيث بلغ عدد أفراد عينة الدراسة الذين هم (أقل من ٥ أعوام) (30) فرداً وبنسبة (14.8 %) من العينة الكلية، وبلغ عدد الأفراد الذين هم (ما بين ٥ أعوام إلى أقل من ١٠ أعوام) (41) فرداً وبنسبة (20.2 %)، وبلغ عدد الأفراد الذين هم (ما بين ١٠ إلى ١٥ عاماً) (48) فرداً وبنسبة (23.6 %) بينما بلغ عدد الأفراد الذين هم (أكثر من ١٥ عاماً) (84) فرداً وبنسبة (41.4 %) وهي النسبة الأعلى والأكثر وهي تمثل فئة الشباب من العاملين الذين يجب عليهم المثابرة وبذل جهد أكبر في العمل المروري الميداني وهم الفئة الأكثر وعياً ومعرفة بالعمل المروري كونهم ذوي خبره .

(٤ - ١ - ٦) . إختبار التوزيع الطبيعي

يستخدم هذا الإختبار لمعرفة ما اذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

جدول (٤ - ٦) إختبار التوزيع الطبيعي

| م | متغيرات الدراسة ومحاورها | Statistic | معامل الالتواء Skewness |
|----|------------------------------|-----------|----------------------------|
| ١. | قيم وأخلاقيات العمل الأساسية | -0.188 | .171 |
| ٢. | القيم المهنية | -0.148 | .171 |
| ٣. | القيم التنظيمية | .355 | .171 |
| | محاور المتغير المستقل | -0.111 | .171 |
| ١. | الإنضباط الوظيفي | -0.064 | .171 |
| ٢. | الرضا الوظيفي | -0.012 | .171 |
| | محاور المتغير التابع | -0.069 | .171 |

• (الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج (spss))

يتضح من الجدول (٤ - ٦) أن معامل الإلتواء للمتغيرات (Skewness) كان أقل من (١)، وبالتالي يمكن القول إن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي يمكن استخدام الاختبارات العلمية.

(٤ - ١ - ٧) . تحليل البيانات وتفسيراتها

يتم عرض ومناقشة نتائج الدراسة للمتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة التي توصلت إليها الدراسة بهدف التعرف على (أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة) بالإضافة إلى اختبار أسئلة الدراسة .

لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات التي تم تجميعها من أداة الدراسة ، اذ تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للدراسات الإجتماعية (spss) للحصول على نتائج الدراسة التي سوف يتم عرضها وتحليلها في هذه الدراسة .

احتساب التقدير اللفظي

جدول (٤ - ٧) طريقة احتساب التقدير اللفظي لأسئلة الدراسة

| التقدير اللفظي | إذا كانت النسبة | إذا كان المتوسط |
|----------------|-------------------|------------------|
| منخفضة جداً | ٠ % إلى ٣٦ % | من ١ إلى ١.٧٩ |
| متدنية | ٣٦.١ % إلى ٥١.٨ % | من ١.٨٠ إلى ٢.٥٩ |
| متوسطة | ٥٢ % إلى ٦٨ % | من ٢.٦٠ إلى ٣.٣٩ |
| جيدة | ٦٨.١ % إلى ٨٤ % | من ٣.٤٠ إلى ٤.١٩ |
| عالية | ٨٤.١ % إلى ١٠٠ % | من ٤.٢٠ إلى ٥ |

• (الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج (SPSS))

(٤ - ١ . ٨) . تحليل فقرات الدراسة

سيتم مناقشة فقرات الدراسة لكل محور بالتفصيل ولكل فقرة من فقرات الدراسة ، وذلك للتعرف على أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة .

(٤ - ١ . ٨ . ١) . آراء عينة الدراسة حول أبعاد المتغير المستقل

(أخلاقيات مديري الإدارات) وسوف يتناول هذا الجزء آراء وإجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة التزام مديري الإدارات بأخلاقيات العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة .

(٤ - ١ . ٨ . ١ . ١) . آراء عينة الدراسة للمحور الأول (قيم وأخلاقيات العمل الأساسية)

يتناول هذا الجزء متوسط درجة التزام مديري الإدارات بالقيم والأخلاقيات الأساسية في العمل لكل

سؤال

والجدول رقم (٤ - ٨) يبين نتائج الإستبانة الخاصة حول محور الإلتزام بالقيم والأخلاقيات الأساسية في

العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة .

جدول رقم (٤ - ٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات قيم وأخلاقيات العمل الأساسية

| م | العبارة | الترتيب | المتوسط | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | الدلالة اللفظية |
|-----|--|---------|---------|-------------------|-----------------|-----------------|
| ١. | يلتزم المديرون بالقيم والأخلاقيات الدينية في العمل | ٢ | 3.60 | 1.055 | ٧٢% | جيدة |
| ٢. | يلتزم المديرون بالمصداقية في العمل | ٨ | 3.24 | 1.031 | ٦٥% | متوسطة |
| ٣. | يلتزم المديرون بالشفافية في العمل | ١٠ | 3.18 | 1.104 | ٦٤% | متوسطة |
| ٤. | يلتزم المديرون بالموضوعية في العمل | ٧ | 3.25 | 1.085 | ٦٥% | متوسطة |
| ٥. | يحترم المديرون قيم الإدارة التي يعملون بها | ٤ | 3.42 | 1.142 | ٦٨% | جيدة |
| ٦. | يتجنب المديرون السلبيات الأخلاقية في العمل | ١ | 3.76 | 3.027 | ٧٥% | جيدة |
| ٧. | يتخلق المديرون بخلق الأمانة في العمل | ٦ | 3.29 | 1.076 | ٦٦% | متوسطة |
| ٨. | يتخلق المديرون بخلق الاستقامة في العمل | ٥ | 3.38 | 1.019 | ٦٨% | متوسطة |
| ٩. | يلتزم المديرون بالنزاهة في العمل | 11 | 3.13 | 1.155 | ٦٣% | متوسطة |
| ١٠. | يلتزم المديرون بالعدالة في اتخاذ القرارات | ١٢ | 3.03 | 1.062 | ٦١% | متوسطة |
| ١١. | يحرص المديرون على تقديم مصلحة العمل على مصالحهم الشخصية | ١٣ | 2.95 | 1.197 | ٥٩% | متوسطة |
| ١٢. | يلتزم المديرون بالقيم والأخلاقيات الإجتماعية | ٣ | 3.43 | 1.029 | ٦٩% | جيدة |
| ١٣. | يلتزم المديرون بالتجرد والحيادية عند أداء العمل | ٩ | 3.19 | 1.111 | ٦٤% | متوسطة |
| ١٤. | يتجنب المديرون علاقات الانحياز والمجاملة لبعض الموظفين لديهم | ١٤ | 2.84 | 1.175 | ٥٧% | متوسطة |
| | المتوسط الحسابي العام | | 3.25 | .83394 | ٦٥% | متوسطة |

• (الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج (spss))

يتبين من جدول (٤ - ٨) أن محور (قيم وأخلاقيات العمل الأساسية) حصل على متوسط حسابي قدره (٣.٢٥) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري قدره (٠.٨٣) وهذا يدل على وجود هذه القيم والأخلاقيات ولكن بدرجة متوسطة .

كما أظهرت نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور (قيم وأخلاقيات العمل الأساسية) لأعلى ثلاث فقرات على النحو الآتي :

١. أن الفقرة (٦) والتي تنص على (يتجنب المديرون السلبيات الأخلاقية في العمل) حصلت على الترتيب الأول (بمتوسط حسابي قدره (٣.٧٦) أي بدرجة جيدة وانحراف معياري بلغ (٣.٠٣).

٢. أن الفقرة (١) والتي تنص على : (يلتزم المديرون بالقيم والأخلاقيات الدينية في العمل) حصلت على الترتيب (الثاني) بمتوسط حسابي (٣.٦) أي بدرجة جيدة وانحراف معياري قدره (١.٠٦) وهذا يدل على أن اتجاه أفراد العينة نحو هذا البند كان إيجابياً لأنه من البديهيات أن يلتزم المديرون بالقيم والأخلاقيات الدينية لأنها من أساسيات ديننا الإسلامي كمجتمع مسلم لا بد ان يلتزم بها الجميع .

٣. أن الفقرة (١٢) والتي تنص على (يلتزم المديرون بالقيم والأخلاقيات الإجتماعية) حصلت على الترتيب (الثالث) بمتوسط حسابي قدره (٣.٤٣) أي بدرجة جيدة وانحراف معياري بلغ (١.٠٣).

وكانت ادني أربع فقرات على النحو الآتي :

١. أن الفقرة (٩) والتي تنص على (يلتزم المديرون بالنزاهة في العمل) حصلت على الترتيب (الحادي

عشر) بمتوسط حسابي قدره (٣.١٣) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.١٦) وهذه النتيجة تختلف مع دراسة (الدراجي . ٢٠١١) أخلاقيات العمل الإداري للمديرين حيث أظهرت دراسته أن مديري الأقسام قد حققوا مستوى عال من الإلتزام بالنزاهة في العمل وتختلف أيضاً مع دراسة (خليل اسماعيل ماضي ٢٠١٥) أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الإستغراق الوظيفي حيث أظهرت دراسته أن مستوى الإلتزام بالأخلاقيات الفردية والنزاهة كان مرتفعاً بينما أظهرت هذه الدراسة أن مستوى التزام المديرين بالنزاهة في العمل كان متوسطاً.

٢. أن الفقرة (١٠) والتي تنص على: (يلتزم المديرون بالعدالة في اتخاذ القرارات) حصلت على الترتيب (الثاني عشر) بمتوسط حسابي قدره (٣.٠٣) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٦) .

٣. أن الفقرة (١١) والتي تنص على: (يحرص المديرون على تقديم مصلحة العمل على مصالحهم الشخصية) حصلت على الترتيب (الثالث عشر) بمتوسط حسابي قدره (٢.٩٥) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٢) وهذه النتيجة تختلف مع دراسة (القيروي . عمر بن ناصر

٢٠٠٦) أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية في الرياض وحيث أظهرت دراسته في محور مصلحة العمل على تحقق وتوافر هذا المحور من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بنسبة عالية جداً.

٤. أن الفقرة (١٤) والتي تنص على: (يتجنب المديرون علاقات الإنحياز والمجاملة لبعض الموظفين لديهم) حصلت على الترتيب (الرابع عشر) بمتوسط حسابي قدره (٢.٨٤) أي بدرجة متوسطة وأقرب إلى المنخفضة وانحراف معياري بلغ (١.١٨) وهذا يدل على أن أفراد العينة يشعرون أن هناك انحيازاً ومجاملة من بعض المديرين لبعض من موظفيهم وهذا بدوره يؤثر سلباً على استقرار بيئة العمل .

• أن الفقرة (٢) والتي تنص على: (يلتزم المديرون بالمصادقية في العمل) حصلت على الترتيب (الثامن) بمتوسط حسابي قدره (٣.٢٤) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٣) وهذه النتيجة تختلف مع دراسة (الدراجي . ٢٠١١) أخلاقيات العمل الإداري للمديرين حيث أظهرت دراسته أن مديري الأقسام قد حققوا مستوى عال من الإلتزام بالصدق في العمل بينما أظهرت هذه الدراسة أن مستوى التزام المديرين بالمصادقية في العمل كان متوسطاً.

• أن الفقرة (٣) والتي تنص على: (يلتزم المديرون بالشفافية في العمل) حصلت على الترتيب (العاشر) بمتوسط حسابي قدره (٣.١٨) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠١).

• أن الفقرة (٤) والتي تنص على: (يلتزم المديرون بالموضوعية في العمل) حصلت على الترتيب (السابع) بمتوسط حسابي قدره (٣.٢٥) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٩) .

• أن الفقرة (٥) والتي تنص على: (يحترم المديرون قيم الإدارة التي يعملون بها) حصلت على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي قدره (٣.٤٢) أي بدرجة عالية وانحراف معياري بلغ (١.١٤) .

• أن الفقرة (٧) والتي تنص على: (يتخلق المديرون بخلق الأمانة في العمل) حصلت على الترتيب (السادس) بمتوسط حسابي قدره (٣.٢٩) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٨) وهذه النتيجة تختلف مع دراسة (الدراجي . ٢٠١١) أخلاقيات العمل الإداري للمديرين حيث أظهرت دراسته أن مديري الأقسام قد حققوا مستوى عال من الإلتزام بخلق الأمانة بينما أظهرت هذه الدراسة ان درجة التزام المديرين بخلق الأمانة كان متوسطاً.

• أن الفقرة (٨) والتي تنص على: (يتخلق المديرون بخلق الاستقامة في العمل) حصلت على الترتيب (الخامس) بمتوسط حسابي قدره (٣.٣٨) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٢)

• وأن الفقرة (١٣) والتي تنص على: (يلتزم المديرون بالتجرد والحيادية عند أداء العمل) حصلت على الترتيب (التاسع) بمتوسط حسابي قدره (٣.١٩) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.١١) .

وعليه ، وبصفة عامة يمكن تفسير النتائج التي تم التوصل إليها على النحو الآتي :

- أن العينة توافق على أن درجة التزام المديرين بأخلاقيات العمل الأساسية كان متوسطاً لدى مديري ادارات مرور أمانة العاصمة .
- أن هناك التزاماً بدرجة عالية لدى المديرين في إدارة مرور أمانة العاصمة فيما يخص القيم والأخلاقيات الدينية وإحترام قيم الإدارة التي يعملون بها، وكذلك درجة التزام عالية بتجنب المديرين للسلبيات الأخلاقية في العمل وهذا بدوره يؤثر إيجاباً على استقرار بيئة العمل .
- كما أظهرت النتائج أيضاً أن هناك توافقاً عند أفراد عينة الدراسة وبدرجة التزام متوسطة من قبل مديري ادارات مرور أمانة العاصمة في المصادقية في العمل والشفافية والأمانة وكذا الاستقامة والعدالة في اتخاذ القرارات.
- كما أظهرت النتائج أن هناك قصوراً في درجة التزام مديري الإدارات بمصلحة العمل وتقديم مصالحهم الشخصية على مصلحة العمل ، وهذه مشكلة تعاني منها الكثير من الإدارات بسبب ضعف أخلاقيات المديرين وكذا علاقات الإنحياز والمجاملة لبعض الموظفين .

(٤ - ١ . ٨ . ٢٠١٠) . آراء عينة الدراسة حول محور (الإلتزام بقيم المهنية في العمل)

والجدول رقم (٤ - ٩) يبين نتائج الإستبانة الخاصة حول محور الإلتزام بقيم المهنية في العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة

جدول رقم (٤ - ٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات القيم المهنية

| م | العبارة | ترتيب العبارة | المتوسط | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | الدلالة اللفظية |
|----|---|---------------|---------|-------------------|-----------------|-----------------|
| ١٥ | يلتزم المديرون بالأنظمة والقوانين والتشريعات | ٣ | 3.46 | 1.105 | ٦٩% | جيدة |
| ١٦ | يتعامل المديرون بإخلاص في عملهم | ٤ | 3.38 | 1.113 | ٦٨% | متوسطة |
| ١٧ | يقدر المديرون الوقت اثناء تنفيذ العمل أو تقديم الخدمة | ٥ | 3.33 | 1.017 | ٦٧% | متوسطة |
| ١٨ | يحافظ المديرون على ممتلكات الدولة | ٧ | 3.27 | 1.165 | ٦٥% | متوسطة |
| ١٩ | يهتم المديرون بصحة الموظفين وسلامتهم المهنية خاصة الخدمات الميدانية | ١٢ | 2.71 | 1.312 | ٥٤% | متوسطة |
| ٢٠ | هناك توجه من المديرين نحو تنمية قدراتهم وكفائتهم الإدارية والمهنية | ١٠ | 2.98 | 1.202 | ٦٠% | متوسطة |
| ٢١ | يمتلك المديرون القدرة على تحسين العمل واتقانه | ٨ | 3.20 | 1.119 | ٦٤% | متوسطة |
| ٢٢ | يحرص المديرون على حفظ اسرار العمل | ٢ | 3.54 | 1.087 | ٧١% | جيدة |
| ٢٣ | يتعامل المديرون مع وسائل الاعلام بموضوعية | ٦ | 3.31 | 1.084 | ٦٦% | متوسطة |
| ٢٤ | يعتمد المديرون على تقارير العمل النهائية في اتخاذ القرارات | ٩ | 3.11 | 1.045 | ٦٢% | متوسطة |
| ٢٥ | يبتعد المديرون عن الإنتماء الحزبي داخل الإدارة | ١١ | 2.82 | 1.258 | ٥٦% | متوسطة |
| ٢٥ | يلقي المديرون اللوم والتقصير أحياناً على الموظفين | ١ | 3.55 | 1.068 | ٧١% | جيدة |
| | المتوسط الحسابي العام | | 3.22 | .7701 | 64% | متوسطة |

• (الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج (SPSS))

يتبين من جدول (٤ - ٩) أن محور القيم المهنية حصل على متوسط حسابي قدره (٣.٢٢) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (٠.٧٧).

وأن إجابات أفراد عينة الدراسة جاءت متراوحة ما بين عالية ومتوسطة على فقرات محور القيم المهنية ، كما أنها دالة إحصائياً وكانت أعلى ثلاث فقرات لإجابات أفراد عينة الدراسة على النحو الآتي :

١. أن العبارة (٢٦) والتي تنص على: (يلقي المديرون اللوم والتقصير أحياناً على الموظفين) حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي قدره (٣.٥٥) أي بدرجة جيدة وانحراف معياري بلغ (١.٠٧).

٢. أن العبارة (٢٢) والتي تنص على: (يحرص المديرون على حفظ أسرار العمل) حصلت على الترتيب (الثاني) بمتوسط حسابي قدره (٣.٥٤) أي بدرجة جيدة وانحراف معياري بلغ (١.٠٩).

٣. أن العبارة (١٥) والتي تنص على: (يلتزم المديرون بالأنظمة والقوانين والتشريعات) حصلت على الترتيب (الثالث) بمتوسط حسابي قدره (٣.٤٦) أي بدرجة جيدة وانحراف معياري بلغ (١.١١).

كما أظهرت نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور القيم المهنية لأدنى ثلاث فقرات هي على النحو الآتي :

١. أن العبارة (٢٠) والتي تنص على (هناك توجه من المديرين نحو تنمية قدراتهم وكفائتهم الإدارية والمهنية) حصلت على الترتيب (العاشر) بمتوسط حسابي قدره (٢.٩٨) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٢).

٢. أن العبارة (٢٥) والتي تنص على: (يبتعد المديرون عن الإنتماء الحزبي داخل الإدارة) حصلت على الترتيب (الحادي عشر) بمتوسط حسابي قدره (٢.٨٢) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٢٦).

٣. أن العبارة (١٩) والتي تنص على: (يهتم المديرون بصحة الموظفين وسلامتهم المهنية خاصة الخدمات الميدانية) حصلت على الترتيب (الثاني عشر) بمتوسط حسابي قدره (٢.٧١) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٣١).

• وحصلت العبارة (١٦) والتي تنص على: (يتعامل المديرون بإخلاص في عملهم) حصلت على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي قدره (٣.٣٨) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.١١).

• أن العبارة (١٧) والتي تنص على: (يقدر المديرون الوقت أثناء تنفيذ العمل أو تقديم الخدمة) حصلت على الترتيب (الخامس) بمتوسط حسابي قدره (٣.٣٣) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٢).

- أن العبارة (٢٣) والتي تنص على: (يتعامل المديرون مع وسائل الإعلام بموضوعية) حصلت على الترتيب (السادس) بمتوسط حسابي قدره (٣.٣١) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٠٨).
- أن العبارة (١٨) والتي تنص على: (يحافظ المديرون على ممتلكات الدولة) حصلت على الترتيب (السابع) بمتوسط حسابي قدره (٣.٢٧) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.١٧).
- أن الفقرة (٢١) والتي تنص على: (يمتلك المديرون القدرة على تحسين العمل وإتقانه) حصلت على الترتيب (الثامن) بمتوسط حسابي قدره (٣.٢) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.١٢).
- أن الفقرة (٢٤) والتي تنص على: (يعتمد المديرون على تقارير العمل النهائية في اتخاذ القرارات) حصلت على الترتيب (التاسع) بمتوسط حسابي قدره (٣.١١) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٥).

وعليه يمكن تفسير النتائج التي تم التوصل إليها على النحو الآتي :

- أن هناك توافقاً عند أفراد العينة على وجود التزام وبدرجة عالية بالقيم المهنية في العمل لدى مديري إدارات مرور أمانة العاصمة محل الدراسة وخاصة في حفظ أسرار العمل والإلتزام بالأنظمة والقوانين والتشريعات ، وهذه النتيجة توافق ما توصلت إليه دراسة (القريوي . عمر بن ناصر ١٤٢٦ - ٢٠٠٦) أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية بمدينة الرياض ، حيث أظهرت هذه الدراسة وجود التزام عالٍ لدى منتسبي الدوريات الأمنية في الرياض لاحترام القوانين والأنظمة وحفظ أسرار العمل والمحافظة على ممتلكات الدولة وتقدير الوقت أثناء تقديم الخدمة ، كما تتفق هذه النتيجة أيضاً مع دراسة (الدراجي - جبار عبد الكاظم ٢٠١١م) أخلاقيات العمل الإداري للمديرين في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة تمتع رؤساء الأقسام الإدارية بمستوى عالٍ من تحمل المسؤولية والأمانة وحفظ أسرار العمل، كما تتفق هذه النتيجة أيضاً مع دراسة (يعقوب سالم ٢٠١٨م) أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية ، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود التزام قانوني مرتفع بمبادئ وأخلاقيات المهنة وكذا امتثال قانوني من قبل أفراد عينة الدراسة.
- أن هناك التزاماً بدرجة متوسطة لدى مديري إدارات مرور أمانة العاصمة بالقيم المهنية وذلك في تقدير وقت العمل والخدمة وكذا الإخلاص في العمل والتعامل مع وسائل الإعلام بموضوعية وكذا المحافظة على ممتلكات الدولة والقدرة على تحسين العمل وإتقانه .

- كما أظهرت نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة أن هناك قصوراً ملحوظاً في درجة التزام المديرين نحو تنمية قدراتهم وكفاءاتهم الإدارية والمهنية وكذلك أيضاً وجود قصور في اهتمام المديرين بصحة الموظفين وسلامتهم المهنية خاصة أن رجال الخدمات الميدانية معرضون للحوادث المرورية بشكل مستمر وكذا معرضون لعوامل التعرية ومعرضون للإصابة بالكثير من الأمراض بسبب عوادم وأدخنة السيارات بشكل يومي كذلك أيضاً وجود قصور في عدم ابتعاد المديرين عن الإنتماء الحزبي داخل الإدارة وهذا بدوره يؤثر سلباً على استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة

(٤ - ١ . ٨ . ١ . ٣) . آراء عينة الدراسة حول محور (الإلتزام بالقيم التنظيمية في العمل)

والجدول رقم (٤-١٠) يبين نتائج الإستبانة الخاصة حول محور الإلتزام بقيم المهنة في العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة .

جدول رقم (٤ - ١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات القيم التنظيمية

| م | العبارة | ترتيب العبارة | المتوسط | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | الدلالة اللفظية |
|----|--|---------------|---------|-------------------|-----------------|-----------------|
| ٢٧ | يهتم المديرون بالمساواة بين العاملين | 9 | 2.76 | 1.170 | ٥٥% | متوسطة |
| ٢٨ | يهتم المديرون بالعاملين لديهم ويشاركونهم في اتخاذ القرارات | ١١ | 2.73 | 1.066 | ٥٥% | متوسطة |
| ٢٩ | يعمل المديرون على زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين | ١٣ | 2.64 | 0.992 | ٥٣% | متوسطة |
| ٣٠ | يسعى المديرون لتفعيل العمل الجماعي لديهم في الإدارة | ٣ | 3.08 | 1.061 | ٦٢% | متوسطة |
| ٣١ | يطبق المديرون الجزاءات على المخالفين | ١ | 3.45 | 0.950 | ٦٩% | جيدة |
| ٣٢ | يحرص المديرون على تفعيل النظام الرقابي بشكل مستمر | ٤ | 3.07 | 1.057 | ٦١% | متوسطة |
| ٣٣ | يسعى المديرون إلى زيادة روح التفاهم بينهم وبين الموظفين | ٢ | 3.15 | 1.109 | ٦٣% | متوسطة |
| ٣٤ | يحرص المديرون على تحفيز الموظفين ذوي الأداء المتميز | ٧ | 2.85 | 1.165 | ٥٧% | متوسطة |
| ٣٥ | يناقش المديرون قيم وأخلاقيات العمل مع الموظفين بشكل مستمر | ٨ | 2.81 | 1.046 | ٥٦% | متوسطة |
| ٣٦ | يعمل المديرون على تشجيع الموظفين الملتزمين بأخلاقيات العمل | ٦ | 3.03 | 1.143 | ٦١% | متوسطة |
| ٣٧ | يزيل المديرون العوائق أمام إبداعات العاملين لديهم | ١٢ | 2.65 | 1.073 | ٥٣% | متوسطة |
| ٣٨ | يمنح المديرون الصلاحيات الكافية للعاملين لديهم | ١٠ | 2.75 | 1.048 | ٥٥% | متوسطة |
| ٣٩ | يتواصل المديرون بالعاملين لديهم في الإدارة بشكل مستمر | ٥ | 3.04 | 0.987 | ٦١% | متوسطة |
| | المتوسط الحسابي العام | | 2.9 | .773 | 59% | متوسطة |
| | | | 3 | 7 | | |

• (الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج (spss))

يتبين من جدول (٤ - ١٠) أن (محور القيم التنظيمية) حصل على متوسط حسابي قدره (٢.٩٣) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (٠.٧٧) .

كما أظهرت نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور (القيم التنظيمية) لأعلى ثلاث عبارات على النحو الآتي :

١. أن العبارة (٣١) والتي تنص على: (يطبق المديرون الجزاءات على المخالفين) حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي قدره (٣.٤٥) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (٠.٩٥)

٢. أن العبارة (٣٣) والتي تنص على: (يسعى المديرون إلى زيادة روح التفاهم بينهم وبين الموظفين) حصلت على الترتيب (الثاني) بمتوسط حسابي قدره (٣.١٥) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.١١) .

٣. أن العبارة (٣٠) والتي تنص على: (يسعى المديرون لتفعيل العمل الجماعي لديهم في الإدارة) حصلت على الترتيب (الثالث) بمتوسط حسابي قدره (٣.٠٨) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٦) .

وكانت أدنى ثلاث عبارات على النحو الآتي :

١. أن العبارة (٢٨) والتي تنص على: (يهتم المديرون بالعاملين لديهم ويشاركونهم في اتخاذ القرارات) حصلت على الترتيب (الحادي عشر) بمتوسط حسابي قدره (٢.٧٣) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٧) .

٢. أن العبارة (٣٧) والتي تنص على: (يزيل المديرون العوائق أمام إبداعات العاملين لديهم) حصلت على الترتيب (الثاني عشر) بمتوسط حسابي قدره (٢.٦٥) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٧) .

٣. أن العبارة (٢٩) والتي تنص على: (يعمل المديرون على زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين) حصلت على الترتيب (الثالث عشر) بمتوسط حسابي قدره (٢.٦٤) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (٠.٩٩) .

• أن العبارة (٣٢) والتي تنص على: (يحرص المديرون على تفعيل النظام الرقابي بشكل مستمر) حصلت على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي قدره (٣.٠٧) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٦) .

- أن العبارة (٣٩) والتي تنص على: (يتواصل المديرون بالعاملين لديهم في الإدارة بشكل مستمر) حصلت على الترتيب (الخامس) بمتوسط حسابي قدره (٣.٠٤) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري (٠.٩٩).
 - أن العبارة (٣٦) والتي تنص على: (يعمل المديرون على تشجيع الموظفين الملتزمين بأخلاقيات العمل) حصلت على الترتيب (السادس) بمتوسط حسابي قدره (٣.٠٣) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.١٤) .
 - أن العبارة (٣٤) والتي تنص على: (يحرص المديرون على تحفيز الموظفين ذوي الأداء المتميز) حصلت على الترتيب(السابع) بمتوسط حسابي قدره (٢.٨٥) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.١٧) .
 - أن العبارة (٣٥) والتي تنص على: (يناقش المديرون قيم وأخلاقيات العمل مع الموظفين بشكل مستمر) حصلت على الترتيب (الثامن) بمتوسط حسابي قدره (٢.٨١) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٥).
 - أن العبارة (٢٧) والتي تنص على: (يهتم المديرون بالمساواة بين العاملين) حصلت على الترتيب (التاسع) بمتوسط حسابي قدره (٢.٧٦) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.١٧)
 - أن العبارة (٣٨) والتي تنص على: (يمنح المديرون الصلاحيات الكافية للعاملين لديهم) حصلت على الترتيب(العاشر) بمتوسط حسابي قدره (٢.٧٥) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٥) .
 - وبصفة ، عامة يتضح من نتائج الجدول رقم (٢٤) أن درجة التزام مديري الإدارات بالقيم التنظيمية حصل على متوسط حسابي قدره (٢.٩٣) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (٠.٧٧) أي بدرجة متوسطة ولكنها أقرب إلى المنخفضة وهذا يعني ان أفراد عينة الدراسة توافق ان درجة التزام مديري إدارات مرور أمانة العاصمة كان متوسطاً بل وأقرب إلى المستوى المنخفض وهذا بدوره يؤثر سلباً على استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة .
- وعليه ، يمكن تفسير النتائج التي يمكن التوصل إليها بناء على آراء عينة الدراسة على النحو الآتي :
- ان هناك التزاماً وبدرجة عالية بالقيم التنظيمية لمديري الإدارات في مرور أمانة العاصمة في تطبيق الجزاءات على المخالفين من العاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة وممن يسيئون إلى سمعة إدارة مرور أمانة العاصمة والعاملين فيها وهذا يعتبر التزاماً اخلاقياً يؤثر وبدرجة إيجابية على استقرار بيئة العمل .

• أن مديري إدارات مرور أمانة العاصمة يسعون إلى زيادة روح التفاهم بينهم وبين العاملين ، كما أنهم يسعون إلى تفعيل العمل الجماعي في إدارة مرور أمانة العاصمة وهذا يؤثر إيجاباً على استقرار بيئة العمل ، وهذه النتيجة تتوافق مع ما توصلت إليه دراسة - الحيصات - والكساسبية - والفاعوري (٢٠١١) أخلاقيات العمل الإسلامية وأثرها في تعزيز الإلتزام التنظيمي في المؤسسات الصحفية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها ، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة أن محور العمل بروح الفريق الواحد كان مرتفعاً وفق آراء عينة الدراسة .

• كما توضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة أيضاً إلى وجود قصور إلى حد ما في درجة التزام المديرين في منح العاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة الصلاحيات الكافية ، وكذلك عدم اهتمام المديرين بالعاملين لديهم ومشاركتهم في اتخاذ القرارات ، وكذا عدم قيام المديرين بالعمل على زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين مما يؤثر سلباً على استقرار بيئة العمل وهذا ما أكدته أيضاً دراسة (خليل اسماعيل ماضي - ٢٠١٥م) أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الإستغراق الوظيفي حيث أظهرت نتائج إجابات أفراد عينة هذه الدراسة أن هناك عدم شعور بالأمان والاستقرار والرضا الوظيفي من قبل العاملين في الوزارة محل الدراسة مما ينعكس على سلوك الأفراد واستغراقهم في وظائفهم ، وهذا يتضح من خلال آراء أفراد عينة الدراسة ، حيث أن درجة التزام المديرين بالعمل على زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين كان منخفضاً حسب آراء عينة الدراسة . كذلك وجود قصور لدى المديرين في مناقشة أخلاقيات العمل مع الموظفين بشكل مستمر وتكريم الموظفين المتميزين والملتزمين بأخلاقيات العمل، وهذا بدوره يؤثر سلباً على استقرار بيئة العمل .

(٤ - ١.٨.١.٤) . ملخص آراء عينة الدراسة حول محاور المتغير المستقل (أخلاقيات مديري الإدارات)

جدول رقم (٤ - ١١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة

لأبعاد متغير أخلاقيات المديرين

| رقم البعد | الوصف | ترتيب البعد | المتوسط | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | الدلالة اللفظية |
|-----------|-------------------------------|-------------|---------|-------------------|-----------------|-----------------|
| ١. | قيم وأخلاقيات العمل الأساسية | الأول | 3.25 | .834 | ٦٥% | متوسطة |
| ٢. | القيم المهنية | الثاني | 3.22 | .771 | ٦٤% | متوسطة |
| ٣. | القيم التنظيمية | الثالث | 2.9٣ | .774 | ٥٩% | متوسطة |
| | محاور متغير أخلاقيات المديرين | | | | | |
| | | | 3.13 | .721 | ٦٣% | متوسطة |

• (الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج (SPSS))

يتبين من جدول (٤ - ١١) ان المتغير المستقل (أخلاقيات المديرين) حصل على متوسط حسابي قدره (3.13) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (.834).

وحصل محور (القيم التنظيمية) على الترتيب (الثالث) بمتوسط حسابي قدره (2.92) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (.774).

وحصل محور (القيم المهنية) على الترتيب (الثاني) بمتوسط حسابي قدره (3.22) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (.771).

وحصل محور (قيم وأخلاقيات العمل الأساسية) على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي قدره (3.25) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (.834).

• يتضح من الجدول السابق أن بعد أخلاقيات المديرين قد حصل على الترتيب الأول وبدرجة متوسطة ولكنها اقرب إلى الدرجة الجيدة ، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة توافق أن درجة التزام المديرين في إدارات مرور أمانة العاصمة بأخلاقيات العمل متوسطة وتقترب من الجيدة مما يحتم على المديرين زيادة الإهتمام بهذا الجانب لأن له أثراً واضحاً في استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة.

• كما يتضح أن بعد القيم المهنية قد حصل على الترتيب الثاني وبدرجة متوسطة ، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يلاحظون أن التزام المديرين بالقيم المهنية يحتاج إلى اهتمام أكبر من المديرين

حتى يصل إلى الدرجة المطلوبة، وهذه النتيجة تختلف مع ما توصلت إليه دراسة (يعقوب سالم ٢٠١٨ م) أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية ، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود التزام قانوني مرتفع بمبادئ وأخلاقيات وقيم المهنة وكذا امتثال قانوني من قبل أفراد عينة الدراسة.

- كما يتضح من الجدول رقم (٤ - ١١) أن بعد القيم التنظيمية قد حصل على الترتيب الثالث وبدرجة متوسطة ولكنها اقرب إلى المتدنية ، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يلاحظون وجود قصور في التزام مديري الإدارات بالقيم التنظيمية في العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة وهذا بدوره يؤثر سلباً في استقرار بيئة العمل.

(٤ - ١ . ٨ . ٢) : آراء عينة الدراسة حول أبعاد المتغير التابع (استقرار بيئة العمل)

(٤ - ١ . ٢ . ٨ . ١) آراء عينة الدراسة حول الإنضباط الوظيفي في إدارة مرور أمانة

العاصمة محل الدراسة

والجدول الآتي (٤ - ١٢) يبين نتائج الإستبانة الخاصة ببعيد الإنضباط الوظيفي على النحو الآتي:

جدول رقم (٤ - ١٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الإنضباط الوظيفي

| م | العبارة | ترتيب العبارة | المتوسط | الانحراف المعياري | النسبة الأهمية | الدلالة الفئوية |
|----|---|---------------|---------|-------------------|----------------|-----------------|
| ٤٠ | يلتزم المديرون بمواعيد الدوام الرسمي | ٣ | 3.26 | 1.030 | ٦٥% | متوسطة |
| ٤١ | يطبق المديرون تعليمات وقواعد العمل بصورة صحيحة | ٤ | 3.14 | .988 | ٦٣% | متوسطة |
| ٤٢ | يحافظ المديرون على هيبية وكرامة الوظيفة في المظهر والسلوك | ٢ | 3.39 | 1.030 | ٦٨% | متوسطة |
| ٤٣ | يرغب المديرون في البقاء في عملهم حتى سن التقاعد | ١ | 3.95 | 1.047 | ٧٩% | جيدة |
| ٤٤ | يصل المديرون إلى مكان عملهم في الوقت المحدد | ٥ | 3.03 | 1.024 | ٦١% | متوسطة |
| | المتوسط الحسابي العام | | 3.35 | .778 | 67% | متوسطة |

• (الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج (SPSS))

يتبين من جدول (٤ - ١٢) أن (محور الإنضباط الوظيفي) حصل على متوسط حسابي قدره (٣.٣٦) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (٠.٧٨).

وأن العبارة (٤٣) والتي تنص على: (يرغب المديرون في البقاء في عملهم حتى سن التقاعد) حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي قدره (٣.٩٥) أي بدرجة جيدة وانحراف معياري بلغ (١.٠٥).
وأن العبارة (٤٢) والتي تنص على: (يحافظ المديرون على هيبية وكرامة الوظيفة في المظهر والسلوك) حصلت على الترتيب (الثاني) بمتوسط حسابي قدره (٣.٣٩) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٣).

وأن العبارة (٤٠) والتي تنص على: (يلتزم المديرون بمواعيد الدوام الرسمي) حصلت على الترتيب (الثالث) بمتوسط حسابي قدره (٣.٢٦) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٣).

وأن العبارة (٤١) والتي تنص على: (يطبق المديرون تعليمات وقواعد العمل بصورة صحيحة) حصلت على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي قدره (٣.١٤) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (٠.٩٩).

وأن العبارة (٤٤) والتي تنص على: (يصل المديرون إلى مكان عملهم في الوقت المحدد) حصلت على الترتيب (الخامس) بمتوسط حسابي قدره (٣.٠٣) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٢).

• وعليه ، وبصفة عامة يتضح من الجدول رقم (٤ - ١٢) أن بُعد الإنضباط الوظيفي حصل على درجة استقرار متوسطة، وهذا يدل على أن اهتمام المديرين بالإنضباط الوظيفي كان متوسطاً ، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (الحيصات . والكساسبة . والفاعوري ٢٠١١) أخلاقيات العمل الإسلامية واثرها في تعزيز الإلتزام التنظيمي في المؤسسات الصحفية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها ، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة ان تصورات المبحوثين حول مستوى الإلتزام التنظيمي جاءت متوسطة.

• كما توضح نتائج أفراد عينة الدراسة أن مديري الإدارة في مرور أمانة العاصمة يرغبون في البقاء في عملهم حتى سن التقاعد ، وهذا يدل على درجة التزام وانضباط عالية كما ، أظهرت النتائج أيضاً أن المديرين يحافظون على هيبه وكرامة الوظيفة في المظهر والسلوك ، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الحيصات والكساسبة والفاعوري (٢٠١١)، وهذا يدل على أنه كلما كانت درجة التزام المديرين بأخلاقيات العمل عالية كلما كانت درجة الإنضباط والإلتزام الوظيفي عالية أيضاً ، وهذا ما أكده الكثير من الباحثين من أنّ سبب زيادة الإنتاجية في المصانع اليابانية بشكل ملحوظ مقارنة بالإنتاجية في المصانع الأمريكية يعود إلى ارتفاع مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين اليابانيين عن مستواه لدى العاملين الأمريكيين Alotibi،(2001) . ويُنظر إلى الإلتزام التنظيمي كتوجه يتسم بالفاعلية والإيجابية نحو المنظمة (الدخيل، ١٩٩٥)؛ فالإلتزام التنظيمي أحد الأهداف التي تسعى إليها جميع المنظمات لما له من تأثير في استقرار العمالة والعمل، وكذلك تنمية الدوافع الإيجابية للعاملين وزيادة رضاهم الوظيفي.

• كما أظهرت النتائج أن مديري الإدارات يلتزمون بمواعيد الدوام الرسمية ويطبقون قواعد العمل بصورة صحيحة ويصلون إلى أعمالهم في الوقت المحدد ، وهذا يدل على استنساخهم للمسؤولية الأخلاقية الواجبة عليهم تجاه أعمالهم وإداراتهم وهذا دليل على أثر أخلاقيات العمل في استقرار بيئة العمل .

(٤ - ١ . ٨ . ٢ . ٢) آراء عينة الدراسة حول بُعد (الرضا الوظيفي)

في إدارة مرور أمانة العاصمة محل الدراسة والجدول الآتي (٤ - ١٣) يوضح نتائج الإستبانة الخاصة بمحور الرضا الوظيفي على النحو الآتي:

جدول رقم (٤ - ١٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الرضا الوظيفي

| م | العبارة | ترتيب العبارة | المتوسط | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | الدلالة اللفظية |
|----|---|---------------|---------|-------------------|-----------------|-----------------|
| ٤٥ | ترتبط المديرين علاقات جيدة مع رؤوسهم في العمل | ١ | 3.50 | .894 | ٧٠% | جيدة |
| ٤٦ | يسعى المديرين لجعل مكان العمل مريحاً وأمناً | ٢ | 3.14 | 1.095 | ٦٣% | متوسطة |
| ٤٧ | يشعر الموظفون بعدالة المديرين في تعاملهم | ٦ | 2.63 | 1.015 | ٥٣% | متوسطة |
| ٤٨ | يوفر المديرين بيئة عمل صحية للموظفين | ٨ | 2.46 | 1.120 | ٤٩% | متدنية |
| ٤٩ | يحرص المديرين على ان تكون ساعات العمل مناسبة للموظفين | ٤ | 2.67 | 1.013 | ٥٣% | متوسطة |
| ٥٠ | ياخذ المديرين آراء العاملين بعين الاعتبار | ٥ | 2.67 | 1.003 | ٥٣% | متوسطة |
| ٥١ | يحرص المديرين على ان يتلقى الموظف راتباً يتناسب مع الأوضاع المعيشية | ٧ | 2.51 | 1.171 | ٥٠% | متدنية |
| ٥٢ | يحرص المديرين على ان يتلقى الموظف راتباً يتناسب مع مؤهلاته العلمية | ٩ | 2.37 | 1.161 | ٤٧% | متدنية |
| ٥٣ | مديري المباشر يتعامل معي بشفافية | ٣ | 2.90 | 1.121 | ٥٨% | متوسطة |
| | المتوسط الحسابي العام للبعد | | 2.76 | .831 | 55% | متوسطة |

• (الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على برنامج (SPSS))

يتبين من جدول (٤ - ١٣) أن (محور الرضا الوظيفي) حصل على متوسط حسابي قدره (٢.٧٦) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (٠.٨٣).

وكانت أعلى ثلاث عبارات لأفراد عينة الدراسة لمحور الرضا الوظيفي على النحو الآتي :

١. أن العبارة (٤٥) والتي تنص على: (ترتبط المديرين علاقات جيدة مع رؤوسهم في العمل) حصلت

على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي قدره (٣.٥) أي بدرجة عالية وانحراف معياري بلغ (٠.٨٩).

٢. أن العبارة (٤٦) والتي تنص على: (يسعى المديرون لجعل مكان العمل مريحاً وآمناً) حصلت على الترتيب (الثاني) بمتوسط حسابي قدره (٣.١٤) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.١).

٣. أن العبارة (٥٣) والتي تنص على: (مديري المباشر يتعامل معي بشفافية) حصلت على الترتيب الثالث (بمتوسط حسابي قدره (٢.٩) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.١٢).

وكانت أدنى ثلاث عبارات لأفراد عينة الدراسة لمحور الرضا الوظيفي على النحو الآتي :

١. أن العبارة (٥١) والتي تنص على: (يحرص المديرون على ان يتلقى الموظف راتباً يتناسب مع الأوضاع المعيشية) حصلت على الترتيب (السابع) بمتوسط حسابي قدره (٢.٥١) أي بدرجة منخفضة وانحراف معياري بلغ (١.١٧).

٢. أن العبارة (٤٨) والتي تنص على: (يوفر المديرون بيئة عمل صحية للموظفين) حصلت على الترتيب (الثامن) بمتوسط حسابي قدره (٢.٤٦) أي بدرجة متدنية وانحراف معياري بلغ (١.١٢).

٣. أن العبارة (٥٢) والتي تنص على: (يحرص المديرون على ان يتلقى الموظف راتباً يتناسب مع مؤهلاته العلمية) حصلت على الترتيب (التاسع) بمتوسط حسابي قدره (٢.٣٧) أي بدرجة متدنية وانحراف معياري بلغ (١.١٦).

وأن العبارة (٤٩) والتي تنص على: (يحرص المديرون على ان تكون ساعات العمل مناسبة للموظفين) حصلت على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي قدره (٢.٦٧) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠١).

وأن العبارة (٥٠) والتي تنص على: (ياخذ المديرون آراء العاملين بعين الإعتبار) حصلت على الترتيب (الخامس) بمتوسط حسابي قدره (٢.٦٧) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٣).

وأن العبارة (٤٧) والتي تنص على: (يشعر الموظفون بعدالة المديرين في تعاملهم) حصلت على الترتيب (السادس) بمتوسط حسابي قدره (٢.٦٣) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.٠٢).

وبصفة عامة، يتضح من الجدول رقم (٤ - ١٣) أن مستوى الرضا الوظيفي قد حصل على درجة متوسطة ، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة توافق على أن مستوى تحقق الرضا الوظيفي في إدارة مرور أمانة العاصمة كان متوسطاً ولكنه اقرب إلى الدرجة المتدنية.

وعليه ، يمكن تفسير النتائج التي تم التوصل إليها بناء على آراء عينة الدراسة أن هناك توافقاً من قبل أفراد عينة الدراسة وبدرجة عالية على أن المديرين تربطهم علاقات جيدة مع مرؤوسيه في العمل ، وهذه العلاقات

الجيدة تدل على أن المديرين يلتزمون بأخلاقيات العمل ، كما أن هناك توجهاً وبدرجة متوسطة من قبل المديرين لجعل بيئة ومكان العمل مريحاً وآمناً في إدارة مرور أمانة العاصمة وهذا بدوره يزيد من مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة ، كما أظهرت النتائج أيضاً أن هناك توافقاً وبدرجة متوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة على أن المديرين يتعاملون معهم بشفافية ، وهذا التعامل له أثره الإيجابي في زيادة الرضا الوظيفي واستقرار بيئة العمل ، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (العبيدي ، ٢٠١٣ م) دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود رضا وظيفي بدرجة جيدة في حال ما كان هناك مستوى جيد من الإحترام والتقدير والتعاون والعلاقات الجيدة بين الرئيس والمرؤوسين . كما توضح النتائج التي تم التوصل إليها بناء على آراء عينة الدراسة أن هناك قصوراً من قبل المديرين في منح الموظف راتباً يتناسب مع الأوضاع المعيشية ويتناسب مع مؤهلاته العلمية وهذا الإهمال له أثره السلبي على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة ، كما أن هناك قصوراً وعدم اهتمام من قبل المديرين في توفير بيئة عمل صحية للموظفين العاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة ، وهذا يؤثر بدرجة سلبية على استقرار بيئة العمل وكذا مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة.

(٤ - ١ . ٨ . ٢ . ٣) ملخص آراء عينة الدراسة حول محاور المتغير التابع (استقرار بيئة

العمل) في إدارة مرور أمانة العاصمة محل الدراسة

والجدول الآتي (٤ - ١٤) يبين نتائج الإستبانة الخاصة بمحاور المتغير التابع (استقرار بيئة العمل) وذلك على النحو الآتي :

| م | المحور | ترتيب المحور | المتوسط | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | الدلالة اللفظية |
|----|----------------------|--------------|---------|-------------------|-----------------|-----------------|
| ١. | الإنضباط الوظيفي | الأول | 3.3567 | .77899 | ٦٧% | متوسطة |
| ٢. | الرضا الوظيفي | الثاني | 2.7619 | .83114 | ٥٥% | متوسطة |
| | محاور المتغير التابع | | 3.0593 | .74563 | ٦١% | متوسطة |

يتضح من جدول (٤ - ١٤) ان المتغير التابع (إستقرار بيئة العمل) حصل على متوسط حسابي قدره (3.0593) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (.74563).

وحصل محور (الرضا الوظيفي) على الترتيب (الثاني) بمتوسط حسابي قدره (2.7619) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (١.١٢).

وحصل محور (الإنضباط الوظيفي) على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي قدره (3.3567) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (0.77899).

كما يتضح أيضاً أن محور الإنضباط الوظيفي حصل على مستوى متوسط هو أقرب إلى المستوى الجيد ، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة توافق على أن درجة الإنضباط الوظيفي قد تصل إلى المستوى الجيد في حال تم تحسين بيئة العمل بشكل أفضل والتزم المديرون بأخلاقيات العمل بشكل أفضل فان هذا سيساهم في استقرار بيئة العمل على نحو أفضل .

كما يتضح أيضاً أن محور الرضا الوظيفي قد حصل على الترتيب الثاني وبدرجة متوسطة ولكنها أقرب إلى الدرجة المتدنية ، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة توافق على أن مستوى الرضا الوظيفي متدنٍ لدى العاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة وان المديرين لا يعطون اهتماماً لهذا المحور بالشكل المطلوب ، وهو ما يؤثر سلباً على استقرار بيئة العمل .

(٤ - ٢) المبحث الثاني : اختبار الفرضيات

إن فحص واختبار الفرضيات هو إجراء إحصائي منظم يهدف إلى التحقق من إمكانية قبولها أو رفضها، فالفرضيات تعتبر مقبولة إذا استطاع الباحث أن يجد دليلاً واقعياً وملموساً يتفق مع ما يترتب عليها، فالفرضيات لا تثبت على أنها حقائق ولكن وجود الأدلة يشير إلى أن لها درجة عالية من الإحتمال وتزداد درجة الاحتمال إذا تمكن الباحث من إيجاد عدد من الأدلة التي تؤيد الفرضية . وفي النظام الإحصائي فرضيتان للاختبار هما (الفرضية الصفريّة والفرضية البديلة). فالفرضية البديلة هي عبارة تصف ما يعتقدّه الباحث حول الموضوع قيد البحث. والفرضية الصفريّة هي عبارة تصف عكس ما يعتقدّه الباحث تماماً. ويقوم الباحث باختبار الفرضية الصفريّة ، فإذا كانت النتائج دالة إحصائياً يتم رفض الفرضية الصفريّة وبالاتي قبول فرضية البحث .

ويتم الإختبار الإحصائي على مستوى دلالة محدد ، ومستوى الدلالة الشائع الإستخدام والقبول في الدراسات الإجتماعية (٠.٠٥) وعندما تكون قيمة الدلالة أكبر من (٠.٠٥) يتم قبول الفرض الصفري ، ويفضل عند الإختبار بالإرتباط والإنحدار الإبقاء على مستوى دلالة يساوي (٠.٠١) تحريماً للخروج بنتائج واضحة ومؤكدة.

(٤ - ٢ . ١) نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

H0: لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية (أخلاقيات المديرين) في (استقرار بيئة العمل) .

H1: يوجد أثر ذي دلالة إحصائية (أخلاقيات المديرين) في (استقرار بيئة العمل) .

وقد تم استخدام اختبار تحليل التباين وتحليل الإنحدار المتعدد لاختبار الفرضية أعلاه وتم التوصل إلى النتائج الآتية :

جدول (٤ - ١٥) نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى أثر (أخلاقيات المديرين) في (استقرار بيئة العمل) .

| ملخص النماذج | | | تحليل التباين ANOVA | | | معاملات الإنحدار | | |
|----------------|------------------|------------------------------|---------------------|---------------|----------------|------------------|--------|-----------------|
| المتغير التابع | معامل الارتباط R | معامل التحديد R ² | F المحسوبة | مستوى الدلالة | درجة الحرية df | المتغير المستقل | قيمة B | مستوى الدلالة t |
| بيئة العمل | .78 | .60 | ٣٠٦.٨٣ | .000 | (١) (٢٠١) | الأخلاقيات | .80 | 17.52 |
| | | | | | | | | .000 |

تشير نتائج الجدول (٤ - ١٥) إلى أن معامل الارتباط R (0.78) والذي يدل على وجود علاقة إرتباط طردي موجب بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية للمتغير المستقل (أخلاقيات المديرين) على المتغير التابع (استقرار بيئة العمل).

١. كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (٣٠٦.٨٣) وبمستوى دلالة بلغ (0.00) وهو أقل من (0.05)، بالإضافة إلى أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.60$) ما يؤكد معنوية الإنحدار. ويتبين من الجدول أن المتغير المستقل يُفسر (٦٠%) من التباين في المتغير التابع.

٢. كما يتضح من معاملات الإنحدار أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لمتغير أخلاقيات المديرين، حيث أظهرت النتائج أن قيمة معامل التحديد B بلغ (0.80). وأن قيمة (t) عنده هي (١٧.٥٢)، وبمستوى دلالة (0.000)، مما يشير إلى أن أثر هذا المتغير ذو دلالة إحصائية .

- ومن خلال ما تقدم تبين ان مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05).
- وعليه ، يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (أخلاقيات المديرين) في (استقرار بيئة العمل) .
- وقبول فرضية البحث التي تنص H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (أخلاقيات المديرين) في (استقرار بيئة العمل) .

باعتبار أن المديرين يلتزمون بأخلاقيات العمل بدرجة تعود بالإيجاب على استقرار بيئة العمل.

(٤ - ٢ . ١.١) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور المتغير المستقل (الإلتزام بالقيم والأخلاقيات الأساسية في العمل) في استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور المتغير المستقل (الإلتزام بالقيم والأخلاقيات الأساسية في العمل) في استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة.

وقد تم استخدام اختبار تحليل التباين وتحليل الإنحدار المتعدد لاختبار الفرضية أعلاه وتم التوصل إلى النتائج الآتية :

جدول (٤ - ١٦) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى (الإلتزام بالقيم والأخلاقيات الأساسية في العمل) في استقرار بيئة العمل

| معاملات الإنحدار | | | تحليل التباين ANOVA | | | ملخص النماذج | | | |
|------------------|-------|--------|------------------------------|----------------|---------------|--------------|------------------|------------------------------|----------------|
| مستوى الدلالة | T | قيمة B | محور المتغير المستقل | درجة الحرية df | مستوى الدلالة | F المحسوبة | معامل الإرتباط R | معامل التحديد R ² | المتغير التابع |
| .000 | 10.36 | .53 | قيم وأخلاقيات العمل الأساسية | (١) (٢٠١) | .000 | 107.24 | .59 | .35 | بيئة العمل |

تشير نتائج الجدول (٤ - ١٦) إلى الآتي :

١. أن معامل الإرتباط R (.59) والذي يدل على وجود علاقة إرتباط طردي موجب بين محور المتغير المستقل (الإلتزام بالقيم والأخلاقيات الأساسية في العمل) والمتغير التابع (إستقرار بيئة العمل)، كما أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لمحور المتغير المستقل على المتغير التابع.
٢. كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (١٠٧.٢٤) وبمستوى دلالة بلغ (0.00) وهو أقل من (0.05)، بالإضافة إلى أن قيمة معامل التحديد (R² = .35) ما يؤكد معنوية الإنحدار، ويتبين من الجدول أن محور المتغير المستقل يُفسر (35 %) من التباين في المتغير التابع.
٣. كما يتضح من معاملات الإنحدار أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لمحور (الإلتزام بالقيم والأخلاقيات الأساسية في العمل)، حيث أظهرت النتائج أن قيمة معامل التحديد B بلغ (.53) وأن قيمة (t) عنده هي (١٠.٣٦)، وبمستوى دلالة (0.00)، مما يشير إلى أن أثر هذا المحور ذو دلالة إحصائية .

- ومن خلال ما تقدم تبين أن مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)،

- وعليه ، يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور المتغير المستقل (الإلتزام بالقيم والأخلاقيات الأساسية في العمل)، في استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة.
- وقبول فرضية البحث التي تنص H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور المتغير المستقل (الإلتزام بالقيم والأخلاقيات الأساسية في العمل)، في استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة.
- وعليه ، نستنتج أن التزم المديرين بالقيم والأخلاقيات الأساسية في العمل له دور كبير في استقرار بيئة العمل ويبرز هذا التأثير في نتائج الدراسة ، حيث أظهرت الدراسة وجود التزم وبدرجة عالية من قبل مديري الإدارات بأخلاقيات العمل الأساسية.

(٤ - ٢ . ٢.١) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (للقيم المهنية) في استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة .
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (للقيم المهنية) في استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة .
- وقد تم استخدام اختبار تحليل التباين وتحليل الإنحدار المتعدد لاختبار الفرضية أعلاه وتم التوصل إلى النتائج الآتية :

جدول (٤ - ١٧) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية (أثر محور القيم المهنية في استقرار بيئة العمل)

| معاملات الإنحدار | | | تحليل التباين ANOVA | | | ملخص النماذج | | | |
|------------------|-------|--------|---------------------|----------------|---------------|--------------|------------------|-------------------------------|----------------|
| مستوى الدلالة | t | قيمة B | المتغير المستقل | درجة الحرية df | مستوى الدلالة | F المحسوبة | معامل الارتباط R | معامل الارتباط R ² | المتغير التابع |
| .000 | 14.93 | .70 | القيم المهنية | (١) (٢٠١) | .000 | 222.79 | .71 | .53 | بيئة العمل |

تشير نتائج الجدول (٤ - ١٧) إلى الآتي :

- أن معامل الارتباط R (.71) والذي يدل على وجود علاقة إرتباط طردي موجب بين محور المتغير المستقل (القيم المهنية) والمتغير التابع (إستقرار بيئة العمل)، كما أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لمحور المتغير المستقل على المتغير التابع.
- كما بلغت قيمة F (المحسوبة (٢٢٢.٧٩) وبمستوى دلالة بلغ (0.000) وهو أقل من (0.05)،

- بالإضافة إلى أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = .53$) ما يؤكد معنوية الانحدار، ويتبين من الجدول أن محور المتغير المستقل يُفسر (٥٣ %) من التباين في المتغير التابع.
- كما يتضح من معاملات الانحدار أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لمحور (القيم المهنية)، حيث أظهرت النتائج أن قيمة معامل التحديد B بلغ (.70) وأن قيمة (t) عنده هي (١٤.٩٣)، وبمستوى دلالة (0.000)، مما يشير إلى أن أثر هذا المحور ذو دلالة إحصائية .
 - ومن خلال ما تقدم تبين أن مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05).
 - وعليه ، يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور المتغير المستقل (الإلتزام بالقيم والأخلاقيات الأساسية في العمل) في استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة.
 - وقبول فرضية البحث التي تنص H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور المتغير المستقل (الإلتزام بالقيم والأخلاقيات الأساسية في العمل) في استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة.
- وعليه ، نستنتج أن التزام المديرين بالقيم المهنية له أثر ايجابي في استقرار بيئة العمل.

(٤ - ٢ . ٣.١) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (للقيم التنظيمية) في استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة .
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (للقيم التنظيمية) في استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة .
- وقد تم استخدام اختبار تحليل التباين وتحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية أعلاه وتم التوصل إلى النتائج الآتية :

جدول (٤ - ١٨) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة أثر محور القيم التنظيمية في استقرار بيئة العمل

| معاملات الانحدار | | | تحليل التباين ANOVA | | | ملخص النماذج | | | |
|------------------|------|--------|---------------------|----------------|---------------|--------------|------------------|------------------------------|----------------|
| مستوى الدلالة | t | قيمة B | المتغير المستقل | درجة الحرية df | مستوى الدلالة | F المحسوبة | معامل الارتباط R | معامل التحديد R ² | المتغير التابع |
| .000 | 6.39 | .76 | القيم المهنية | (١) (٢٠١) | .00 0 | 398. 24 | .81 | .67 | بيئة العمل |

تشير نتائج الجدول (٤ - ١٨) إلى الآتي :

- أن معامل الارتباط R (.81) والذي يدل على وجود علاقة ارتباط طردي موجب بين محور المتغير المستقل (القيم التنظيمية) والمتغير التابع (استقرار بيئة العمل)، كما أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لمحور المتغير المستقل على المتغير التابع.
- كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (٣٩٨.٢٤) وبمستوى دلالة بلغ (0.00) وهو أقل من (0.05)، بالإضافة إلى أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = .67$) ما يؤكد معنوية الانحدار، ويتبين من الجدول أن محور المتغير المستقل يُفسر (67%) من التباين في المتغير التابع.
- كما يتضح من معاملات الانحدار أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لمحور (القيم التنظيمية)، حيث أظهرت النتائج أن قيمة معامل التحديد B بلغ (.76) وأن قيمة (t) عنده هي (6.39)، وبمستوى دلالة (0.00)، مما يشير إلى أن أثر هذا المحور ذو دلالة إحصائية .
- ومن خلال ما تقدم تبين أن مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)،
- وعليه ، يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (للقيم التنظيمية) في استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة .
- وقبول فرضية البحث التي تنص H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (للقيم التنظيمية) في استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة .
- وعليه ، نستنتج أن التزام المديرين بالقيم التنظيمية له أثر إيجابي في استقرار بيئة العمل.

(٤ - ٢. ٢) . نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

وقد نصت الفرضية الرئيسية الثانية :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المديرين في استقرار بيئة العمل ، تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر ، الجنس ، المستوى التعليمي ، مدة العمل) .

ولمعرفة الأثر الذي تحدثه المتغيرات الديموغرافية على أخلاقيات مديري الإدارات في استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة والإدارات التابعة لها ، تم تناول كل متغير على حده وأثره على المتغير المستقل والتابع .

(٤ - ٢. ٢ . ١) . نتائج اختبارات الفروق في إجابات عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي (الجنس)

(

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة حسب متغير النوع الاجتماعي ، فقد تم استخدام اختبار t- test .

جدول (٤ - ١٩) نتائج اختبار t- test لمعرفة مدى وجود فروق حسب متغير النوع الاجتماعي

| النوع الاجتماعي | العدد | المتوسط | الانحراف المعياري | t | مستوى الدلالة | الدلالة اللفظية |
|-----------------------|-------|---------|-------------------|--------|---------------|-----------------|
| محاور المتغير المستقل | ذكر | 3.0873 | 0.70759 | -3.270 | 0.001 | دال |
| | انثى | 3.7051 | 0.65703 | | | |
| محاور المتغير التابع | ذكر | 3.0190 | 0.73120 | -2.767 | 0.006 | دال |
| | انثى | 3.5637 | 0.76546 | | | |

- يتضح من الجدول (٤ - ١٩) أن قيمة (T) للمتغير المستقل بلغت (-3.270) عند درجة حرية (٢٠١) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠١)، وهذه النتيجة معنوية، وهي أقل من $(\alpha \leq 0.05)$ ، وعليه، فإنه توجد فروق بين متوسطات عينة الدراسة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي (ذكراً أو أنثى) ، ولصالح الإناث .
- ويتضح من الجدول (٣٥) أن قيمة (T) للمتغير التابع بلغت (-2.767) عند درجة حرية (٢٠١) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠٦)، وهذه النتيجة معنوية، وهي أقل من $(\alpha \leq 0.05)$ ، وعليه فإنه

توجد فروق بين متوسطات عينة الدراسة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي (ذكرًا أو أنثى) ، ولصالح الإناث.

من خلال ما تقدم يتبين لنا ما يأتي :

- قبول الفرضية البديلة فيما يتعلق ب(أخلاقيات المديرين) والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عينة الدراسة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي .
- قبول الفرضية البديلة فيما يتعلق ب(استقرار بيئة العمل) والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عينة الدراسة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي .
- يكمن تفسير هذه النتيجة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عينة الدراسة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي ولصالح الإناث ، وهذا يدل على أن إجابات الإناث كانت كلها موافقة على التزام المديرين بأخلاقيات العمل وأثر هذه الأخلاق على استقرار بيئة العمل كون عمل الإناث محصوراً في إدارة مرور أمانة العاصمة بالعمل الإداري فقط وليس لهم معرفة بالعمل الميداني ، لذلك كانت إجاباتهم كلها متساوية.

(٤ - ٢ . ٢ . ٢) . نتائج اختبارات الفروق في إجابات عينة الدراسة حسب متغير (العمر)

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة حسب متغير العمر، فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA .

جدول (٤ - ٢٠) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة مدى وجود فروق حسب متغير العمر

| الدلالة اللفظية | مستوى الدلالة | قيمة F | الانحراف المعياري | المتوسط | العدد | | |
|-----------------|---------------|--------|---------------------------|---------|-------|---------------------------|-----------------------|
| دال | .005 | 4.461 | .47012 | 3.5195 | 26 | أقل من 25 عاماً | محاور المتغير المستقل |
| | | | .75108 | 3.1516 | 114 | من 25 إلى أقل من 35 عاماً | |
| | | | .59843 | 2.9893 | 43 | من 35 إلى أقل من 50 عاماً | |
| | | | .85982 | 2.8327 | 20 | 50 عاماً فأكثر | |
| | | | .72088 | 3.1329 | 203 | الإجمالي | |
| | | | .60403 | 3.4534 | 26 | أقل من 25 عاماً | |
| .80324 | 3.0286 | 114 | من 25 إلى أقل من 35 عاماً | | | | |
| .63511 | 2.9370 | 43 | من 35 إلى أقل من 50 عاماً | | | | |
| .66630 | 2.9850 | 20 | 50 عاماً فأكثر | | | | |
| .74563 | 3.0593 | 203 | الإجمالي | | | | |
| دال | .031 | 3.027 | | | | | |

- يتضح من نتائج الجدول (٤ - ٢٠) أنَّ مستوى دلالة اختبار f-test للمتغير المستقل كانت أقل من مستوى الثقة (٠.٠٠٥)، حيث بلغت (٠.٠٠٥) ومن ثمَّ فإنه توجد فروق بين متوسطات عينة الدراسة تُعزى لمتغير العمر .
- كما يتضح أنَّ مستوى دلالة اختبار f-test للمتغير التابع كانت أقل من مستوى الثقة (٠.٠٠٥) ، حيث بلغت (٠.٠٣١)، ومن ثمَّ فإنه توجد فروق بين متوسطات عينة الدراسة تُعزى لمتغير العمر من خلال ما تقدم يتبين لنا ما يأتي :

• قبول الفرضية البديلة فيما يتعلق بـ(أخلاقيات المديرين) والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عينة الدراسة تُعزى لمتغير العمر .

• قبول الفرضية البديلة فيما يتعلق بـ(استقرار بيئة العمل) والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عينة الدراسة تُعزى لمتغير العمر .

ويتضح أن متوسط الاختلاف في المتغير المستقل والتابع وفقاً لمتغير العمر بين أفراد عينة الدراسة ، دال عند مستوى الدلالة (0.05)، ويشير ذلك إلى أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في المتغير المستقل يعزى لمتغير العمر بين الفئات (من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ عاماً)، (من ٣٥ إلى أقل من ٥٠ عاماً)، (٥٠ عاماً فأكثر) والفئة (أقل من ٢٥ عاماً) ولصالح الفئة العمرية (أقل من ٢٥ عاماً) لكلا المتغيرين.

وأن فئة أقل من ٢٥ عاماً هي التي أحدثت الفرق، والسبب أن هذه الفئة العمرية هي الفئة الأقل خبرة ، فكانت إجاباتهم متساوية كونهم حديثي العهد بالعمل في إدارة مرور أمانة العاصمة.

وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسة (سالم - ٢٠١٨ م) القائلة بعدم وجود تأثير للعمر على أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية .

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الرواشدة ٢٠١٣)

(٤ - ٢ . ٣) . نتائج اختبارات الفروق في إجابات عينة الدراسة حسب متغير (المؤهل العلمي)

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة حسب متغير المؤهل العلمي فقد تم

استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA

جدول (٤ - ٢١) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة مدى وجود فروق

حسب متغير المؤهل العلمي

| الدلالة اللفظية | مستوى الدلالة | قيمة F | الانحراف المعياري | المتوسط | العدد | |
|-----------------|---------------|--------|-------------------|---------|-------|---------------------------|
| غير دال | .926 | .222 | .53727 | 3.2160 | 14 | أقل من الثانوية العامة |
| | | | .78357 | 3.0837 | 80 | ثانوية عامة أو ما يعادلها |
| | | | .67659 | 3.1708 | 94 | بكالوريوس |
| | | | .97534 | 3.0880 | 11 | دراسات عليا |
| | | | .23234 | 3.0595 | 4 | اخرى |
| | | | .72088 | 3.1329 | 203 | الإجمالي |
| غير دال | .118 | 1.865 | .98457 | 2.6944 | 14 | أقل من الثانوية العامة |
| | | | .78291 | 3.0240 | 80 | ثانوية عامة أو ما يعادلها |
| | | | .67217 | 3.1309 | 94 | بكالوريوس |
| | | | .68943 | 3.3323 | 11 | دراسات عليا |
| | | | .37869 | 2.6083 | 4 | أخرى |
| | | | .74563 | 3.0593 | 203 | الإجمالي |

- يتضح من نتائج الجدول (٤ - ٢١) أن مستوى دلالة اختبار f-test للمتغير المستقل كانت أعلى من مستوى الثقة (٠.٠٥) حيث بلغت (٠.٩٢٦) ومن ثم فإنه لا توجد فروق بين متوسطات عينة الدراسة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- كما يتضح أن مستوى دلالة اختبار f-test للمتغير التابع كانت أعلى من مستوى الثقة (٠.٠٥) حيث بلغت (٠.١١٨) ومن ثم فإنه لا توجد فروق بين متوسطات عينة الدراسة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

من خلال ما تقدم يتبين لنا ما يأتي :

- قبول الفرضية الصفرية فيما يتعلق بـ(أخلاقيات المديرين) والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عينة الدراسة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي .
- قبول الفرضية الصفرية فيما يتعلق بـ(استقرار بيئة العمل) والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عينة الدراسة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي .

ويمكن تفسير هذه النتيجة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي إلى أن جميع موظفي إدارة مرور أمانة العاصمة والإدارات التابعة لها لديهم نفس الإجابة حول أخلاقيات المديرين واستقرار بيئة العمل ، وأن المؤهل العلمي ليس له أثر في رؤية الموظفين في إدارة مرور أمانة العاصمة حول أخلاقيات العمل والتزام المديرين بها كون أخلاقيات العمل من الأمور الضرورية التي يجب أن يلتزم بها الجميع بغض النظر عن مؤهله العلمي ودرجته الوظيفية ، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (ماضي . ٢٠١٥ م) ونتائج دراسة (الحياصات . والكساسبة . و الفاعوري . ٢٠١١ م (ونتائج دراسة (سالم - ٢٠١٨ م) وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الرواشدة ٢٠١٣) .

(٤ - ٢. ٢). نتائج اختبارات الفروق في إجابات عينة الدراسة حسب متغير مدة العمل

لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة حسب متغير مدة العمل، فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA.

جدول (٤ - ٢٢) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة مدى وجود فروق

حسب متغير مدة العمل

| الدلالة اللفظية | مستوى الدلالة | قيمة F | الانحراف المعياري | المتوسط | العدد | مدة العمل | |
|-----------------|---------------|--------|-------------------|---------|-------|--------------------------------|-----------------------|
| دال | .002 | 5.105 | .57643 | 3.5039 | 30 | أقل من 5 أعوام | محاور المتغير المستقل |
| | | | .82410 | 3.2414 | 41 | من 5 أعوام إلى أقل من 10 أعوام | |
| | | | .71053 | 3.1331 | 48 | من 10 إلى 15 عاماً | |
| | | | .66715 | 2.9474 | 84 | أكثر من 15 عاماً | |
| | | | .72088 | 3.1329 | 203 | الإجمالي | |
| دال | .027 | 3.118 | .67999 | 3.4111 | 30 | أقل من 5 أعوام | محاور المتغير التابع |
| | | | .99362 | 3.0328 | 41 | من 5 أعوام إلى أقل من 10 أعوام | |
| | | | .72103 | 3.0782 | 48 | من 10 إلى 15 عاماً | |
| | | | .60048 | 2.9357 | 84 | أكثر من 15 عاماً | |
| | | | .74563 | 3.0593 | 203 | الإجمالي | |

يتضح من نتائج الجدول (٤ - ٢٢) أنَّ مستوى دلالة اختبار f-test للمتغير المستقل كانت أقل من مستوى الثقة (٠.٠٥)، حيث بلغت (٠.٠٠٢)، ومن ثمَّ فإنه توجد فروق بين متوسطات عينة الدراسة تُعزى لمتغير مدة العمل.

كما يتضح أنَّ مستوى دلالة اختبار f-test للمتغير التابع كانت أقل من مستوى الثقة (٠.٠٥)، حيث بلغت (٠.٠٢٧)، ومن ثمَّ فإنه توجد فروق بين متوسطات عينة الدراسة تُعزى لمتغير مدة العمل.

من خلال ما تقدم يتبين لنا ما يأتي :

- قبول الفرضية البديلة فيما يتعلق بـ(أخلاقيات المديرين) والتي تنص على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عينة الدراسة تُعزى لمتغير مدة العمل .
- قبول الفرضية البديلة فيما يتعلق بـ(استقرار بيئة العمل) والتي تنص على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عينة الدراسة تُعزى لمتغير مدة العمل.
- يتضح أن متوسط الاختلاف في المتغير المستقل وفقاً لمتغير مدة العمل بين أفراد عينة الدراسة دال عند مستوى الدلالة (0.05)، ويشير ذلك إلى أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في المتغير المستقل تعزى لمتغير مدة العمل بين الفئات (من ١٠ إلى أقل ١٥ عاماً)، (أكثر من ١٥ عاماً) لصالح الفئة العمرية (أقل من ٥ أعوام)، والفئة (أكثر من ١٥ عاماً) ولصالح الفئة العمرية (من ٥ أعوام إلى أقل من ١٠ أعوام).
- كما يتضح أن متوسط الاختلاف في المتغير التابع وفقاً لمتغير مدة العمل بين أفراد عينة الدراسة دال عند مستوى الدلالة (0.05)، ويشير ذلك إلى أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في المتغير التابع تعزى لمتغير مدة العمل بين الفئات (من ٥ أعوام إلى أقل من ١٠ أعوام)، (أكثر من ١٥ عاماً) لصالح الفئة العمرية (أقل من ٥ أعوام) ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن فئة أقل من ٥ أعوام هي الفئة حديثة العهد بالعمل في إدارة مرور أمانة العاصمة ، ولذا كانت إجاباتها متساوية.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

أولاً : ملخص النتائج

ثانياً : الإستنتاجات

ثالثاً : التوصيات

رابعاً : الدراسات المستقبلية

الفصل الخامس : النتائج والاستنتاجات والتوصيات

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة محل الدراسة ، كما هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى التزام مديري الإدارات بأخلاقيات العمل وقيم الكفاءة المهنية ، والقيم التنظيمية ، واثرها على استقرار بيئة العمل ، كما هدفت إلى تقديم استنتاجات وتوصيات تساعد المديرين على الإهتمام بأخلاقيات العمل من أجل استقرار بيئة العمل .

(٥ - ١) ملخص النتائج

(٥ - ١ - ١) أولاً: النتائج المتعلقة بآراء عينة الدراسة حول أبعاد المتغير المستقل

❖ أظهرت النتائج أن درجة الإلتزام بأخلاقيات المديرين جاءت متوسطة على مستوى المتغير ككل و أن محور (قيم وأخلاقيات العمل الأساسية) حصل على متوسط حسابي لجميع الفقرات قدره (٣.٢٥) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري قدره (٠.٨٣) ، وهذا يدل على وجود هذه القيم والأخلاقيات ولكن بدرجة متوسطة وهذه النتيجة تختلف مع دراسة (الدراجي . ٢٠١١) وتختلف أيضاً مع دراسة (خليل اسماعيل ماضي ٢٠١٥).

❖ أظهرت النتائج أن درجة التزام المديرين بأخلاقيات وقيم الكفاءة المهنية جاءت متوسطة ، حيث حصلت على متوسط حسابي لجميع فقرات المحور قدره (٣.٢٢) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (٠.٧٧) ، وهذا يدل على وجود هذه القيم والأخلاقيات ولكن بدرجة متوسطة وهذه النتيجة تختلف مع ما توصلت إليه دراسة (يعقوب سالم ٢٠١٨ م).

❖ أظهرت النتائج أن درجة التزام المديرين بمحور القيم التنظيمية جاءت متوسطة ، حيث حصلت على متوسط حسابي لجميع فقرات المحور قدره (٢.٩٣) وانحراف معياري بلغ (٠.٧٧) أي بدرجة متوسطة ولكنها أقرب إلى المنخفضة ، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن درجة التزام مديري إدارات مرور أمانة العاصمة كانت متوسطة بل أقرب إلى المستوى المنخفض ، وهذا بدوره يؤثر سلباً على استقرار بيئة

العمل في إدارة مرور أمانة العاصمة وهذا ما أكدته أيضاً دراسة (خليل اسماعيل ماضي - ٢٠١٥ م) .

(٥ - ١ . ٢) ثانياً : النتائج المتعلقة بآراء عينة الدراسة حول أبعاد المتغير التابع

❖ أظهرت النتائج أن درجة استقرار بيئة العمل جاءت متوسطة على المستوى المتغير ككل حيث حصلت على متوسط حسابي لجميع فقرات المتغير قدره (3.0593) أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (0.74563).

❖ أظهرت النتائج أن درجة استقرار بيئة العمل على مستوى لانبضاط الوظيفي كانت متوسطة ، حيث حصل محور (الإنضباط الوظيفي) على متوسط حسابي قدره (٣.٣٦) (أي بدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (٠.٧٨) ، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (العبيدي ، ٢٠١٣ م) دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود رضا وظيفي بدرجة جيدة في حال كان هناك مستوى جيد من الإحترام والتقدير والتعاون والعلاقات الجيدة بين الرئيس والمرؤوسين .

❖ أظهرت النتائج أن درجة استقرار بيئة العمل على مستوى الرضا الوظيفي كانت متوسطة ، حيث حصل محور (الرضا الوظيفي) على متوسط حسابي قدره (٢.٧٦) وانحراف معياري بلغ (٠.٨٣)، أي بدرجة متوسطة ولكنها أقرب إلى الدرجة المتدنية ، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن مستوى الرضا الوظيفي متدنٍ لدى العاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة وأن المديرين لا يعطون اهتماماً لهذا المحور بالشكل المطلوب وهو ما يؤثر سلباً على استقرار بيئة العمل .

(٥ - ١ . ٣) ثالثاً: النتائج المتعلقة بأثر أخلاقيات العمل الإداري على استقرار بيئة العمل

أ- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي موجب بين أخلاقيات العمل الإداري كمتغير مستقل وبين استقرار بيئة العمل كمتغير تابع ، وأن المتغير المستقل يفسر ٦٠ % من التباين في المتغير التابع .

ب- وجود علاقة ارتباط طردي موجب بين محور المتغير المستقل (أخلاقيات العمل

الأساسية) والمتغير التابع (إستقرار بيئة العمل) ، كما أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لمحور المتغير المستقل على المتغير التابع ، وأن محور المتغير المستقل يُفسر (35 %) من التباين في المتغير التابع.

ت- وجود علاقة ارتباط طردي موجب بين محور المتغير المستقل (القيم المهنية) والمتغير التابع (إستقرار بيئة العمل) ، كما أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لمحور المتغير المستقل على المتغير التابع ، و أن محور المتغير المستقل يُفسر (53 %) من التباين في المتغير التابع.

ث- وجود علاقة ارتباط طردي موجب بين محور المتغير المستقل (القيم التنظيمية) والمتغير التابع (إستقرار بيئة العمل) ، كما أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لمحور المتغير المستقل على المتغير التابع ، و أن محور المتغير المستقل يُفسر (67 %) من التباين في المتغير التابع.

(٥ - ١ . ٤) رابعاً : النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات حول الفروق

أ- فرضية الفروق بالنسبة لمتغير النوع الاجتماعي (الجنس) :

. أظهرت النتائج وجود فروق في كلا المتغيرين المستقل والتابع ولصالح الإناث ، كون عمل الإناث محصوراً في إدارة مرور أمانة العاصمة بالعمل الإداري فقط وليس لهن معرفة بالعمل الميداني ، ولذلك كانت إجاباتهن كلها متساوية .

ب- فرضية الفروق بالنسبة لمتغير (العمر) :

❖ . أظهرت النتائج وجود فروق في كلا المتغيرين المستقل والتابع ولصالح الفئة العمرية (

أقل من ٢٥ عاماً) مقارنة ببقية الفئات ، والسبب أن هذه الفئة العمرية هي الفئة الأقل خبرة فكانت إجاباتها متساوية كونها حديثة العهد بالعمل في إدارة مرور أمانة العاصمة ، وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسة (سالم . ٢٠١٨ م) القائلة بعدم وجود تأثير للعمر على أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية . وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الرواشدة ٢٠١٣) .

ت- فرضية الفروق بالنسبة لمتغير (المؤهل العلمي) :

. أظهرت النتائج عدم وجود فروق في كلا المتغيرين المستقل والتابع وأن المؤهل العلمي ليس له أثر في رؤية الموظفين في إدارة مرور أمانة العاصمة حول أخلاقيات العمل والتزام المديرين بها كون أخلاقيات العمل من الأمور الضرورية التي يجب أن يلتزم بها الجميع بغض النظر عن مؤهله العلمي ودرجته الوظيفية ، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (ماضي . ٢٠١٥ م) ونتائج دراسة (الحياصات . والكساسة . و الفاعوري . ٢٠١١ م) ونتائج دراسة (سالم . ٢٠١٨ م) وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الرواشدة . ٢٠١٣) .

ث- فرضية الفروق بالنسبة لمتغير (مدة العمل) :

. أظهرت النتائج وجود فروق في كلا المتغيرين المستقل والتابع ولصالح الفئة (أقل من ٥ أعوام) مقارنة ببقية الفئات ، و أن فئة أقل من ٥ أعوام هي فئة حديثة العهد بالعمل في إدارة مرور أمانة العاصمة ، ولذا كانت إجاباتها متساوية .

(٥ - ٢) الاستنتاجات

(٥ - ٢ . ١) أولاً: الإستنتاجات المتعلقة بمحور (أخلاقيات العمل الإداري بأبعاده الثلاثة)

- وجود التزام بدرجة عالية لدى المديرين في إدارة مرور أمانة العاصمة فيما يخص الأخلاقيات الدينية ، واحترام قيم الإدارة التي يعملون بها وكذلك درجة التزام عالية بتجنب المديرين للسلبيات الأخلاقية في العمل ، وهذا بدوره يؤثر إيجاباً على استقرار بيئة العمل .
- وجود التزام وبدرجة متوسطة من قبل مديري الإدارات في مرور أمانة العاصمة في جانب المصادقية في العمل ، والشفافية ، والأمانة ، والاستقامة ، والعدالة في اتخاذ القرارات .
- وجود قصور في درجة التزام مديري الإدارات بمصلحة العمل وتقديم مصالحهم الشخصية على مصلحة العمل ، وكذا علاقات الإنحياز لبعض الموظفين .

- وجود التزام وبدرجة عالية بالقيم المهنية في العمل لدى مديري إدارات مرور أمانة العاصمة محل الدراسة ، خاصة في حفظ أسرار العمل ، والإلتزام بالأنظمة والقوانين والتشريعات .
- تبين وجود التزام بدرجة متوسطة لدى مديري إدارات مرور أمانة العاصمة محل الدراسة ، في تقدير وقت العمل والخدمة ، وكذا الإخلاص في العمل والتعامل مع وسائل الإعلام بموضوعية ، وكذا المحافظة على ممتلكات الدولة والقدرة على تحسين العمل وإتقانه .
- تبين وجود قصور ملحوظ في درجة التزام المديرين نحو تنمية قدراتهم وكفاءتهم الإدارية والمهنية .
- تبين وجود قصور من قبل المديرين فيما يخص الإهتمام بصحة الموظفين وسلامتهم المهنية خاصة رجال الخدمات الميدانية في الإدارة محل الدراسة ، حيث أن رجال الخدمات الميدانية معرضون للحوادث المرورية بشكل مستمر و لعوامل التعرية و للإصابة بالكثير من الأمراض بسبب تعرضهم لعوادم السيارات بشكل يومي .
- وجود قصور في عدم ابتعاد المديرين عن الإلتناء الحزبي داخل الإدارة محل الدراسة.
- هناك التزام وبدرجة عالية بالقيم التنظيمية لمديري الإدارات في مرور أمانة العاصمة في تطبيق الجزاءات على المخالفين من العاملين .
- تبين وجود رغبة لدى المديرين في زيادة روح التفاهم بينهم وبين العاملين لديهم وكذلك تفعيل العمل الجماعي في إدارة مرور أمانة العاصمة محل الدراسة .
- وجود قصور إلى حد ما في درجة التزام المديرين بمنح العاملين الصلاحيات الكافية في إدارة مرور أمانة العاصمة محل الدراسة .
- وجود قصور في مستوى اهتمام المديرين بالعاملين لديهم ومشاركتهم في اتخاذ القرارات .
- وجود قصور لدى المديرين في مناقشة أخلاقيات العمل مع الموظفين بشكل مستمر وتكريم الموظفين المتميزين والملتزمين بأخلاقيات العمل في الإدارة محل الدراسة .

(٥ - ٢ . ٢) ثانياً : الاستنتاجات المتعلقة بمحور (استقرار بيئة العمل)

- وجود رغبة لدى المديرين في البقاء في عملهم حتى سن التقاعد .
- تبين وجود درجة التزام عالية لدى المديرين في المحافظة على هيبة وكرامة الوظيفة في المظهر والسلوك .
- وجود درجة التزام متوسطة لدى المديرين بمواعيد الدوام الرسمي ، وتطبيق قواعد العمل بصورة صحيحة ، والوصول إلى عملهم في الوقت المحدد ، في الإدارة محل الدراسة .
- وجود علاقة ترابط قوية بين المديرين والعاملين لديهم ، في الإدارة محل الدراسة.
- وجود توجه وبدرجة متوسطة من قبل المديرين لجعل بيئة العمل ومكان العمل مريحاً وآمناً في إدارة مرور أمانة العاصمة محل الدراسة .
- تبين أن المديرين يتعاملون مع مرؤوسيهـم بشفاافية ولكن بدرجة متوسطة .
- هناك قصور من قبل المديرين في منح الموظف راتباً يتناسب مع الأوضاع المعيشية في البلاد ، ويتناسب مع مؤهلاته العلمية ، وهذا القصور والإهمال له أثره السلبي على رضا الموظفين وانضباطهم الوظيفي واستقرار بيئة العمل ، في الإدارة محل الدراسة .
- تبين وجود قصور وعدم اهتمام من قبل المديرين في توفير بيئة عمل صحية للموظفين العاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة ، وهذا له أثره السلبي على استقرار بيئة العمل ومستوى الرضا والانضباط الوظيفي ، في الإدارة محل الدراسة .

(٥ - ٣) التوصيات

- تقديم تدريب لمنتسبي أفراد المرور حول مجالات أخلاقيات المديرين لترفع من مستوى الإدراك بالأنواع المختلفة للقيم وكيفية انعكاس هذا الإدراك على سلوكيات الأفراد.
- تفعيل اللوائح والأنظمة الرقابية الخاصة بإدارة مرور أمانة العاصمة .
- المحافظة على المعايير الأخلاقية والتأكد من السيرة الذاتية الحسنة عند اختيار المديرين.
- التدريب والتطوير المستمر للمديرين من أجل تعزيز المبادئ الملائمة لاحترام العمل وللمصلحة العامة واستقرار بيئة العمل .
- تقديم تدريب أو عقد دورات تدريبية لرفع مستوى الرقابة الذاتية .
- الإهتمام بالجوانب المادية والمعنوية التي تزيد من مستوى الرضا لدى الأفراد العاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة مما يساهم في استقرار بيئة العمل .
- الإهتمام بجانب الصحة والسلامة المهنية للأفراد العاملين في إدارة مرور أمانة العاصمة و خاصة رجال الخدمات الميدانية .
- وضع برنامج للحوافز والمكافآت الفورية لدعم الأفراد المتميزين أخلاقياً والملتزمين في خدماتهم .
- تخصيص مكتب خاص للاهتمام بأخلاق العمل ، ويكون لهذا المكتب رقم خاص للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق أو في تعامل موظفي إدارة مرور أمانة العاصمة مع المواطنين داخل الإدارة وخارجها.
- عمل مدونة خاصة بأخلاقيات العمل المروري في إدارة مرور أمانة العاصمة والحرص على نشرها و تفعيلها.
- الإستفادة من تأثير أخلاقيات المديرين على استقرار بيئة العمل من خلال زيادة الإهتمام والتركيز على :

- . التعزيز المستمر للسلوكيات الأخلاقية المتميزة في إدارة مرور أمانة العاصمة من خلال التكريم والاحتفاء بالأفراد ذوي هذه الصفات .
- . توفير بيئة عمل تساعد على رفع مستوى الاستقرار والرضا الوظيفي وتزيد من التفاعل الايجابي بين العاملين .

(٥ - ٤) التوصيات بالدراسات المستقبلية

- في ضوء نتائج الدراسة الحالية توصي الدراسة الحالية بما يأتي :
- اجراء المزيد من الدراسات حول أثر أخلاقيات مديري الإدارات على استقرار بيئة العمل في جهات اخرى .
 - إجراء دراسة حول أثر أخلاقيات العمل الإداري على الإلتزام التنظيمي .
 - إجراء دراسة حول أثر أخلاقيات مديري الإدارات على الولاء التنظيمي .

قائمة المراجع

١ - المراجع العربية

أولاً : الكتب

- أبو الفضل، ابن منظور ، (١٩٨٩ م) لسان العرب ، القاهرة ، مصر .
- ابو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٨م) قيم وأخلاقيات العمل والإدارة ، مصر ، الجيزة ،
الدار العالمية للنشر والتوزيع .
- أبو بكر، مصطفى ، محمود ، (٢٠١٠ م) أخلاقيات وقيم العمل في المنظمات
المعاصرة، مصر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع .
- أبو شيخة ، نادر ، (٢٠١٠ م) إدارة الموارد البشرية ، إطار نظري وحالات عملية ،
الطبعة الأولى عمان ، دار صفا للنشر والتوزيع .
- الاشعري ، أحمد بن داود المزجاني (٢٠٠٨م) الوجيز في أخلاقيات العمل .
- الأونكتاد، (٢٠٠١ م) السياسات العامة للأعمال وهياكل التنظيم الأساسية ، المنهج
الدولي، لمؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية ، المجمع العربي للمحاسبين القانونيين ،
عمان، الاردن .
- بدوي، عبد الرحمن (١٩٧٥م) ، الأخلاقيات النظرية ، الكويت ، وكالة المطبوعات .
- التونجي ، محمد ، أخلاقيات المهنة والسلوك الاجتماعي ، دار وائل للنشر والتوزيع ،
الطبعة الأولى ، ٢٠١١م الاردن ، عمان .
- تيجاني ، بالرقى ، (٢٠٠٩ م) اشكاليه حوكمة الشركات والزامية احترام أخلاقيات
الأعمال في ظل الازمة الاقتصادية الراهنة ، الملتقى الدولي حول الحوكمة و أخلاقيات
الأعمال في المؤسسات ، جامعة باجي مختار، عنابة ، الجزائر .
- جاد الرب ، سيد محمد ، ٢٠١٠ م .الأخلاقيات التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية في
منظمات الأعمال العصرية ، الطبعة الأولى ، دار النهضة العربية ، مصر .

- الجرجاوي . زياد ، ٢٠١٠ م القواعد المنهجية لبناء الاستبيان ، الطبعة الثانية . مطبعة ابناء الجراح ، فلسطين.
- حريم ، حسين (٢٠١٠ م) السلوك التنظيمي ، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال ، الاردن ، عمان ، دار الحامد للنشر والتوزيع .
- حسن راوية . إدارة الموارد البشرية ، رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية للطباعة والنشر الاسكندرية ، ٢٠٠١ م.
- حسن راوية ، السلوك في المنظمات ، مطبعة الدار الجامعية ، الاسكندرية ، ٢٠٠٤ م.
- خطاب ، عبد الله ، والزامل ، عبد المنعم ، (١٩٨٣ م) فعالية نظم الحوافز في الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية ، العدد (٣٩) الإدارة العامة ، الرياض .
- الزيناتي ، اسامة ، (٢٠١٤) دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الإجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية .
- السكارنة ، بلال ، (٢٠٠٩ م) أخلاقيات العمل ، دار المسيرة للنشر ، عمان ، الاردن.
- شاويش ، مصطفى ، إدارة الموارد البشرية ، عمان ، دار الشروق ، الطبعة الأولى ، ١٩٩٦ م.
- الصيرفي ، محمد ، (٢٠٠٧ م) أخلاقيات الموظف العام ، دار الكتاب القانوني ، الاسكندرية ، مصر.
- العامري ، الغالبي ، طاهر (٢٠٠٩م)، الإدارة والأعمال ، دار وائل للنشر ، عمان ، الاردن.
- عبد الباقي ، صلاح الدين محمد (٢٠٠٣ م)، السلوك التنظيمي ، مدخل تنظيمي معاصر، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية .
- عبيدات ، نوقان ، والمدس . عبد الرحمن ، وعبد الحق كايد (٢٠٠١ م)، البحث العلمي ، مفهومه وأدواته وأساليبه ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، عمان.
- عقلة ، محمد (١٩٨٩م)، النظام الأخلاقي في الإسلام ، مكتبة الرسالة الحديثة ، الطبعة الأولى ، عمان ، الاردن ، ١٩٨٩ م.

- الغزالي ، ابو حامد محمد (١٣٧٥ هـ ١٩٦٥ م)، احياء علوم الدين ، الجزء الثالث ، مكتبة محمد على ، القاهرة .
- القريوتي ، محمد قاسم ، (٢٠٠٠ م) السلوك التنظيمي الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة ، الطبعة الثالثة ، الاصدار الأول ، الشروق للدعاية والاعلان ، عمان ، الاردن .
- كنيث كريفان ، وداوتفيدي (١٩٨٤ م) أخلاقيات الخدمة العامة ، ترجمة محمد قاسم القريوتي ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية .
- اللوزي ، موسى ، (١٩٩٨ م) التطوير مفاهيم حديثة ، الطبعة الأولى ، دار عمان للنشر والتوزيع .
- مسكوية ، ابو علي بن يعقوب (١٣٩٨ هـ)، تهذيب الأخلاق وتطهير الاعراق ، بيروت ، مكتبة الحياة ، الطبعة الأولى.
- المشعان ، عويد ، (١٤١٣ هـ ، ١٩٩٣ م) دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني ، الطبعة الأولى ، الكويت ، دار القلم للنشر والتوزيع .
- المغربي . كامل (١٩٩٥ م) . السلوك التنظيمي . مفاهيم واسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم . دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، عمان .
- مندل ، مارك ، و جوردان ، وليام ، (١٩٨١ م) قيم الموظفين في مجتمع متغير ، عمان ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، ترجمة محمد حسنين ، دار وائل للنشر .
- النوبيرة ، عبد الله على ، (٢٠٠٢) الخدمات الميدانية لإدارة مرور امانة العاصمة .
- النوبيرة ، عبد الله على ، (٢٠١٩ م) الكتاب السنوي لإدارة مرور امانة العاصمة .

ثانياً : الدراسات والبحوث

- الاغبري ، عبد الصمد ، (٢٠٠٢ م)الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية ، دراسة ميدانية ، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية ، عدد رقم (١٠٩) ، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت .
- البدراني ، بدر ، (١٤٢٨هـ) قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية للبنين في المدينة المنورة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الإدارة والتخطيط ، جامعة ام القرى ، مكة المكرمة .
- البلوي ، موسى سعد على ، (٢٠٠٧ م) الخصائص الشخصية والوظيفية وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو بيئة العمل الداخلية ، دراسة مسحية على ضباط وأفراد شرطة المدينة المنورة ، كلية العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
- الحيدر ، عبد المحسن ، (٢٠٠٥ م)الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض ، بحث ميداني ، معهد الإدارة العامة ، الرياض المملكة العربية السعودية.
- الحيدر ، عبد المحسن ، وبن طالب ، ابراهيم ،(٢٠٠٥ ، ١٤٢٦ هـ) الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض ، بحث ميداني ، معهد الإدارة العامة ، الرياض المملكة العربية السعودية ، ٢٠٠٥ م .
- الدراجي ، عبد الجبار كاظم (٢٠١١ م) أخلاقيات العمل الإداري للمديرين في الوزارات العراقية من وجهة نظر العاملين ، اطروحة دكتوراه فلسفة في تخصص الإدارة العامة ، جامعة سانت كليمنس العالمية ، العراق ، بغداد .
- الرواشدة ، ريم ياسر ، (٢٠٠٧ م) أثر الإلتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة ، في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية ، رسالة ماجستير ، منشورة، جامعة مؤتة ، الاردن .
- سالم ، يعقوب ، (٢٠١٨ م) أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية، في الإدارة الجزائرية ، اطروحة دكتوراه ، تخصص إدارة اعمال ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر .

- سعود ، راتب ، بطاح ، أحمد (١٩٩٦ م) مدى التزام مديري المدارس في محافظة الكرك بالأخلاقيات المهنية ، من وجهه نظرهم ، الجامعة الأردنية ، عمادة البحث العلمي .
- الظاهري ، حماد بن صالح ، (٢٠٠٧ م) بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي دراسة تطبيقية على منسوبي الشؤون الإدارية في الأمن العام، دراسة ماجستير، كلية العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
- العديلي ، ناصر ، (١٤٠١ هـ ، ١٩٨١ م) الرضا الوظيفي دراسة ميدانية ، الاتجاهات ومواقف موظفي الاجهزة الحكومية في مدينة الرياض ، بالمملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، رسالة ماجستير منشوره في علم النفس الإداري ، من جامعة ولاية كاليفورنيا ، هومبولت
- عقلان ، مأمون ، على (٢٠٠٦ م) علاقه بين الإنضباط في العمل وبين إدراك السلوك الأخلاقي وبعض المتغيرات التنظيمية والديمقراطية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اسيوط جمهورية مصر العربية .
- العقيلي ، فهد ، العلاقة والتأثير بين قيم الفرد والمنظمات في بناء أخلاقيات المهنة ، بحث مقدم إلى الملتقى الثالث لتطوير الموارد البشرية ، ٢٠٠١ م .
- العقيلي ، هيا ، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإجتماعية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، ٢٠١٤ م .
- على ، أحمد جابر حسنين ، (٢٠١١ م) أخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع ، جامعة الدول العربية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية .
- على ، عبد السلام ، حلقة بحثية ، أخلاقيات العمل الوظيفي ، سوريا ، دمشق ، ٢٠١٠ م .
- العمر ، فؤاد عبد الله (١٩٩٩ م) ، اخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور اسلامي ، البنك الإسلامي للتنمية ، المعهد الإسلامي للبحوث والدراسات ، جده ، المملكة العربية السعودية .

- عمران ، حسن ، الممارسات الأخلاقية للقيادات الإدارية واثرها في عملية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية ، بالتطبيق على المصارف التجارية الليبية . رسالة دكتوراه غير منشورة . في إدارة الأعمال ، جامعة قناة السويس ، ٢٠١٣ م .
- الغامدي ، رحمة بنت محمد العيفان ، (٢٠٠٩ م) أخلاقيات العمل الإداري لدى مديرات المدارس الثانوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمات بمنطقة الباحة التعليمية المملكة العربية السعودية ، اطروحة دكتوراه ، ادارته وتخطيط ، جامعة ام القرى، مكة .
- الغريبي ، اميرة ، أخلاقيات العمل الإداري وعلاقتها بأساليب إدارة الصراع التنظيمي لدى مديري مدارس التعليم الثانوي الحكومي العام ، محافظة عمران ، دراسة ماجستير ، إدارة وتخطيط ، جامعة صنعاء .
- الفالح ، نايف بن سليمان ، (٢٠٠١ م) الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في الاجهزة الأمنية ، رسالة ماجستير ، اكااديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، الرياض .
- قايد ، عبد الحميد بهجت (٢٠١١ م) أخلاقيات إدارة الأعمال ، جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية .
- القحطاني ، سعد بن سعيد ، (٢٠٠١ م) أثر بيئة العمل الداخلية على الولاء التنظيمي ، دراسة تطبيقية على ضباط حرس الحدود بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، كلية العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
- القحطاني ، سليمان محمد علي (١٩٩٧ م) العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل ، رسالة دكتوراه ، منشورة . جامعة الأمام محمد بن مسعود ، كلية العلوم الإجتماعية ، الرياض .
- القرعفي . عبد الكريم صالح عوض (٢٠١٢ م) مدى التزام القيادات التربوية بأخلاقيات الوظيفة العامة ، وعلاقتها بالفساد الإداري في محافظة صنعاء ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة صنعاء .

- القريوتي ، عمر ، (٢٠٠٩ م) أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية . الرياض ، دراسة تطبيقية على منسوبي الدوريات الأمنية الرياض ، كلية العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .

ثالثاً : المجالات العلمية والدوريات

- الحياصات ، خالد محمد ، و الكساسبة ، محمد مفضي ، والفاعوري ، عبير حمود ، (٢٠١١ م) أخلاقيات العمل الإسلامية واثرها في تعزيز الإلتزام التنظيمي في المؤسسات الصحفية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها ، بحث منشور في المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية ، مجلد رقم ١١ العدد رقم ١ ٢٠١٥ م ، الاردن ، عمان .
- خطاب ، عايدة (١٩٩٨م) الإلتناء التنظيمي والرضا عن العمل ، دراسة ميدانية عن المرأة العاملة السعودية ، مجلة العلوم الإدارية ، العدد ١٣ ، جامعة الملك سعود الرياض .
- السالم ، مؤيد سعيد (١٩٩٩ م) العلاقة بين أبعاد تصميم العمل والسلوك الابداعي للعاملين ، مجلة دراسات العلوم الإدارية ، المجلد ٢٦ ، العدد ١ .
- السكارنة ، بلال ، أخلاقيات العمل واثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال . دراسة ميدانية ، على شركات الاتصالات الأردنية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الثالث والثلاثون ، العراق ، ٢٠١٢ م
- الشمري ، انتظار أحمد ، و الحلفي ، ايهاب عبد الكريم ، (٢٠١٤ م) أثر أخلاقيات العمل ومهارات المديرين الاستراتيجيين في الحوكمة الاكاديمية ، دراسة استطلاعية لآراء عينة من تدريسيين كلية الإدارة والاقتصاد الحكومية بغداد ، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد ١٠٠ ، السنة ٣٧ ، بغداد ، العراق .
- العبيدي ، بشرى عبد العزيز ، (٢٠١٣ م) دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي ، دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد ٣٦ ، بغداد ، العراق .
- العديل ، ناصر ، ورقة تدريبية ، مجلة التدريب ، العدد ٣٨ ، ١٤٣٣ هـ ، المملكة العربية السعودية .

- عيطاني ، مراد سليم ، و ابو سلمي ، عبد الله جميل ، (٢٠١٤ م) أثر ممارسة أخلاقيات عمل إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين في شركات الاتصال الخلوية الأردنية ، بحث منشور في مجلة دراسات العلوم الإدارية ، المجلد ٤١ ، العدد ٢ ، قسم إدارة الأعمال ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، الاردن .
- ماضي ، خليل ، اسماعيل (٢٠١١ م) ، أخلاقيات العمل ، وعلاقتها بمستوى الإستغراق الوظيفي ، من وجهة نظر العاملين ، في وزارة الاسكان والاشغال العامة فلسطين ، بحث منشور في مجلة كلية فلسطين التقنية - دير البلح . العدد الثالث .
- المرهضي ، سنان غالب ، (٢٠١٠ م) أثر نظام الحوافز في أخلاقيات الوظيفة العامة ، دراسة ميدانية على عينة من الموظفين في المنظمات العامة ، مجلة كلية التجارة والاقتصاد ، العدد ٣٤ ، جامعة صنعاء ، الجمهورية اليمنية .
- النمر ، سعود ، (١٤١٣ هـ ، ١٩٩٣ م) الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص ، مجلة جامعة الملك سعود ، رسالة ماجستير منشورة .
- هيجان . عبد الرحمن محمد ، أهمية قيم المديرين في تشكيل ثقافة منظمين سعوديتين ، مجلة معهد الإدارة ، العدد ٧٤ ، ابريل ، ١٩٩٢ م .

رابعاً : المواقع الالكترونية والمقالات

- الحدري ، خليل ، أخلاقيات العمل من منظور اسلامي ، موقع موسوعة نادي الخبراء .
- الشنير ، موقع مقال يونيو ١٨ ، ٢٠١٧ م .
- العريني ، ابراهيم عبد الله ، موقع مقال ، متخصص في الإدارة والتنمية البشرية ، مدرب معتمد من المجلس الخليجي للتنمية البشرية ، عضو معتمد في البورد العالمي للتنمية البشرية ، ٢٠١٨ م .
- الكردي ، أحمد السيد ، موقع التنمية الإسلامية ، اغسطس ٢٠١٠ م .
- مجلة كلية فلسطين التقنية ، دير البلح ، العدد الثالث ، ٢٠١٥ م .
- محمد ، ايمان سعيد ، موقع الموسوعة ، ١٢_١٠_٢٠١٨ م
- مقال مترجم عن معهد جريت بليس تو وورك ، خلق بيئة عمل سعيدة - صدى الموارد البشرية .

- المقت ، طلعت سالم ، من كتاب المدير (محمود فهمي ١٩٧٥ م) مقال منشور في
موقع المنتدى العربي للموارد البشرية ، ٢٠١٥/٧/١ .

ب : المراجع الاجنبية

1. Daft, Richard L., (2003), **Management**, South–Western & College Publishing Co., Canada.
2. Schermerhorn, John R. (1996), **Management and Organizational Behavior**, Prentice Hall Inc., New Jersey, USA.
3. Schermerhorn, John R. (2002), **Management**, 7th ed., John Wiley and Sons Inc., New York.
4. Schmidt warren It and posner , Barry ,Z. managerial, values , and expectation (A,M,A) 1982 .
5. Sharmila jemployee, **Management An approach Organizational excellence International Journal of social Science Interdisciplinary vol 2 , 5 , (2013)**

الملاحق

الملحق رقم (١) الاستبيان في صورته النهائية

Republic of Yemen

Ministry of High Education
and Scientific Research
University of Modern
Science Deanship of
Graduate Studies Business
Management Program



جامعة العلوم الحديثة
UNIVERSITY OF MODERN SCIENCES

الجمهورية اليمنية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العلوم الحديثة
عمادة الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

المحترمون

الاحوة المجيبون

تحية تقدير وبعد :

نهديك اطيب التحيات ونود اعلامكم باننا بصدد اعداد رسالة الماجستير الموسومة (أثر أخلاقيات مديري الإدارات علي استقرار بيئة العمل، دراسة ميدانية لموظفي مرور أمانة العاصمة) استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال

حيث يأمل الباحث تكرمكم بالإطلاع علي فقرات الاستبيان والإجابة عن كل فقرة من فقراتها بوضع اشارة (√) أمام العبارة بحسب درجة الإلتزام والموافقة التي تراها مناسبة مع توخي الدقة والموضوعية التامة بغية الوصول إلى نتائج تحقق أهداف الدراسة الحالية وتخدم الصالح العام
علما بان إجاباتكم ستكون محاطة بالسرية التامة ولن تستخدم الا لأغراض الدراسة الحالية

الباحث

خالد أحمد أحمد بلعة

رقم الجوال (٧٧١٧٦٢٤٢٣)

أولاً : البيانات والمعلومات العامة

- مسمي الإدارة أو القسم الذي تعمل فيه

البيانات الشخصية

- العمر : أقل من ٢٥ عاماً من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ عاماً
من ٣٥ إلى أقل من ٥٠ عام
- ٥٠ عاماً فأكثر

الجنس

- ذكر انثى

المستوى التعليمي

- أقل من الثانوية العامة ثانوية عامة أو مايعادلها بكالوريوس
- دراسات عليا اخرى اذكرها

• مدة العمل في الإدارة

- أقل من ٥ اعوام من ٥ إلى أقل من ١٠ أعوام من ١٠ إلى ١٥ عام
- أكثر من ١٥ عاماً

ثانياً : فقرات الاستبانة

أولاً: أخلاقيات المديرين

- يرجى وضع علامة (√) بحسب درجة الإلتزام والموافقة التي تراها مناسبة

المحور الأول : الإلتزام بالقيم والأخلاقيات الأساسية في العمل

| الرقم | الفقرة | درجة الإلتزام | | | | |
|-------|--|---------------|-------|--------|--------|------------|
| | | عالية جدا | عالية | متوسطة | منخفضة | منخفضة جدا |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ١. | يلتزم المديرين بالقيم والأخلاقيات الدينية في العمل | | | | | |
| ٢. | يلتزم المديرين بالمصداقية في العمل | | | | | |
| ٣. | يلتزم المديرين بالشفافية في العمل | | | | | |
| ٤. | يلتزم المديرين بالموضوعية في العمل | | | | | |
| ٥. | يحترم المديرين قيم الإدارة التي يعملون بها | | | | | |
| ٦. | يتجنب المديرين السلبيات الأخلاقية في العمل | | | | | |
| ٧. | يتخلق المديرين بخلق الأمانة في العمل | | | | | |
| ٨. | يتخلق المديرين بخلق الاستقامة في العمل | | | | | |
| ٩. | يلتزم المديرين بالنزاهة في العمل | | | | | |
| ١٠. | يلتزم المديرين بالعدالة في اتخاذ القرارات | | | | | |
| ١١. | يحرص المديرين على تقديم مصلحة العمل على مصالحهم الشخصية | | | | | |
| ١٢. | يلتزم المديرين بالقيم والأخلاقيات الإجتماعية | | | | | |
| ١٣. | يلتزم المديرين بالتجرد والحيادية عند أداء العمل | | | | | |
| ١٤. | يتجنب المديرين علاقات الإنحياز والمجاملة لبعض الموظفين لديهم | | | | | |

المحور الثاني : الإلتزام بقيم المهنية في العمل

| الرقم | الفقرة | درجة الإلتزام | | | | |
|-------|---|---------------|-------|--------|--------|------------|
| | | عالية جدا | عالية | متوسطة | منخفضة | منخفضة جدا |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ١ | يلتزم المديرين بالأنظمة والقوانين والتشريعات | | | | | |
| ٢ | يتعامل المديرين بإخلاص في عملهم | | | | | |
| ٣ | يقدر المديرين الوقت اثناء تنفيذ العمل أو تقديم الخدمة | | | | | |
| ٤ | يحافظ المديرين على ممتلكات الدولة | | | | | |
| ٥ | يهتم المديرين بصحة الموظفين وسلامتهم المهنية خاصة الخدمات الميدانية | | | | | |
| ٦ | هناك توجه من المديرين نحو تنمية قدراتهم وكفائتهم الإدارية والمهنية | | | | | |
| ٧ | يمتلك المديرين القدرة على تحسين العمل واتقانه | | | | | |
| ٨ | يحرص المديرين على حفظ أسرار العمل | | | | | |
| ٩ | يتعامل المديرين مع وسائل الإعلام بموضوعية | | | | | |
| ١٠ | يعتمد المديرين على تقارير العمل النهائية في اتخاذ القرارات | | | | | |
| ١١ | يبتعد المديرين عن الإلتزام الحزبي داخل الإدارة | | | | | |
| ١٢ | يلقي المديرين اللوم والتقصير أحيانا على الموظفين | | | | | |

المحور الثالث : الإلتزام بالقيم التنظيمية فى العمل

| درجة الإلتزام | | | | | الرقم | الفقرة |
|---------------|--------|--------|-------|-----------|-------|--|
| منخفضة جدا | منخفضة | متوسطة | عالية | عالية جدا | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | | | | | ١ | يهتم المديرون بالمساواة بين العاملين |
| | | | | | ٢ | يهتم المديرون بالعاملين لديهم ويشاركونهم فى اتخاذ القرارات |
| | | | | | ٣ | يعمل المديرون على زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين |
| | | | | | ٤ | يسعى المديرون لتفعيل العمل الجماعي لديهم فى الإدارة |
| | | | | | ٥ | يطبق المديرون الجزاءات على المخالفين |
| | | | | | ٦ | يحرص المديرون على تفعيل النظام الرقابي بشكل مستمر |
| | | | | | ٧ | يسعى المديرون إلى زيادة روح التفاهم بينهم وبين الموظفين |
| | | | | | ٨ | يحرص المديرون على تحفيز الموظفين ذوي الأداء المتميز |
| | | | | | ٩ | يناقش المديرون قيم وأخلاقيات العمل مع الموظفين بشكل مستمر |
| | | | | | ١٠ | يعمل المديرون على تشجيع الموظفين الملتزمين بأخلاقيات العمل |
| | | | | | ١١ | يزيل المديرون العوائق أمام إبداعات العاملين لديهم |
| | | | | | ١٢ | يمنح المديرون الصلاحيات الكافية للعاملين لديهم |
| | | | | | ١٣ | يتواصل المديرون بالعاملين لديهم فى الإدارة بشكل مستمر |

ثانياً: استقرار بيئة العمل

- يرجى وضع علامة (√) بحسب درجة الإلتزام والموافقة التي تراها مناسبة

المحور الأول : الإنضباط الوظيفي

| درجة الاستقرار | | | | | الفقرة | الرقم |
|----------------|--------|--------|-------|--------------|---|-------|
| منخفضة جدا | منخفضة | متوسطة | عالية | عالية جدا | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | | | | | يلتزم المدبرون بمواعيد الدوام الرسمي | ١ |
| | | | | | يطبق المدبرون تعليمات وقواعد العمل بصورة صحيحة | ٢ |
| | | | | | يحافظ المدبرون على هيبية وكرامة الوظيفة في المظهر والسلوك | ٣ |
| | | | | | يرغب المدبرون في البقاء في عملهم حتى سن التقاعد | ٤ |
| | | | | | يصل المدبرون إلى مكان عملهم في الوقت المحدد | ٥ |

المحور الثاني : الرضا الوظيفي

| درجة الاستقرار | | | | | الفقرة | الرقم |
|----------------|--------|--------|-------|--------------|---|-------|
| منخفضة جدا | منخفضة | متوسطة | عالية | عالية جدا | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | | | | | تربط المدبرين بعلاقات جيدة مع مروضيهم في العمل | ١. |
| | | | | | يسعى المدبرون لجعل مكان العمل مريحاً وآمناً | ٢. |
| | | | | | يشعر الموظفون بعدالة المدبرين في تعاملهم | ٣. |
| | | | | | يوفر المدبرون بيئة عمل صحية للموظفين | ٤. |
| | | | | | يحرص المدبرون على أن تكون ساعات العمل مناسبة للموظفين | ٥. |
| | | | | | ياخذ المدبرون آراء العاملين بعين الاعتبار | ٦. |
| | | | | | يحرص المدبرون على أن يتلقى الموظف راتباً يتناسب مع الأوضاع المعيشية | ٧. |
| | | | | | يحرص المدبرون على أن يتلقى الموظف راتباً يتناسب مع مؤهلاته العلمية | ٨. |
| | | | | | مديري المباشر يتعامل معي بشفافية | ٩. |

الملحق رقم (٢) قائمة بأسماء الاساتذة المحكمين للاستبيان

| م | الاسم | الصفة |
|---|---------------------------|---|
| ١ | الدكتور / منصور العريقي | استاذ إدارة الأعمال - جامعة العلوم والتكنولوجيا |
| ٢ | الدكتور / جمال الكميم | استاذ إدارة الأعمال المساعد - جامعة |
| ٣ | الدكتور / عبد الله السنفي | استاذ إدارة الأعمال - جامعة صنعاء |
| ٤ | الدكتور / عبد اللطيف مصلح | استاذ إدارة الأعمال - جامعة العلوم والتكنولوجيا |
| ٥ | الدكتور / سنان المرهضي | استاذ إدارة الأعمال - جامعة صنعاء |
| ٦ | الدكتور / مهيبوب انعم | استاذ مناهج البحث العلمي - جامعة صنعاء |
| ٧ | الدكتور / مجاهد الشعبي | استاذ مناهج البحث العلمي - جامعة صنعاء |
| ٨ | الدكتور / نديم الترزي | استاذ القانون - اكااديمية الشرطة |
| ٩ | الدكتور / فهد مغربة | استاذ مشارك إدارة وتخطيط تربوي جامعة عمران |

الملحق رقم (٣) رسالة الجامعة إلى إدارة مرور الأمانة والموافقة على توزيع الإستمبانه

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

U M S
UNIVERSITY OF MODERN SCIENCES

الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العلوم الحديثة

المرجع :
التاريخ : ٢٠١٩ / ١ / ١٠

Ref :
Date : / /

المهترمون

الاخوة/ ادارة مرور الامانة

تهديكم جامعة العلوم الحديثة أطيب التحايا ، وتتمنى لكم النجاح المستمر والمتواصل في مهامكم ، نرجو العلم بأن الطالب/ خالد احمد احمد بلعة، أحد طلاب الدراسات العليا في الجامعة (ماجستير - ادارة اعمال) ، وعنوان رسالته :

دائر أخلاقيات مديرو الإدارات على استقرار بيئة العمل

" دراسة ميدانية لموظفي مرور أمانة العاصمة "

وعليه : نرجو التكرم بالتعاون معه في تعبئة استمارة الإستمبانه الخاصة بموضوع رسالته وتقبلوا خالص الشكر والتقدير ،،،

بروفيسور / شبير عبد الله المرادي

رئيس الجامعة

2019/2/26

الشيخ رئيس استوف
د. بلال محمد الجليلي بالتعاون مع
الجنة الباحثين والاطلا علم على ما ياتي

المركز الرئيسي ، صنعاء - شارع بغداد الفرع ، عصر - حي الوحدة - ص.ب ، (٢٠٠٣١) - هاتف: ٤٦٨٣٠٥ - ٩٦٧ - ١ - فاكس ، ٤٠٧٤١٩ - ٩٦٧ - ١ -
main - Sanaa - Bagdad St - Branch : Asser - Alwahda nighber hood P.O.Box : 20031 - Tel +967 - 1 - 468305 Fax : +967 - 1 - 407419
E-mail:info@ums-edu.com Website: www.ums-edu.com

الملحق رقم (٤) نماذج من التحليل الاحصائي

Descriptive Statistics

| | N | Skewness | |
|------------------------------|-----------|-----------|------------|
| | Statistic | Statistic | Std. Error |
| قيم وأخلاقيات العمل الأساسية | 203 | -0.188 | 0.171 |
| القيم المهنية | 203 | -0.148 | 0.171 |
| القيم التنظيمية | 203 | 0.355 | 0.171 |
| محاور المتغير المستقل | 203 | -0.111 | 0.171 |
| Valid N (listwise) | 203 | | |

DESCRIPTIVES VARIABLES=T1m1 T1m2 mT
/STATISTICS=SKEWNESS.

Descriptive Statistics

| | N | Skewness | |
|-----------------------|-----------|-----------|------------|
| | Statistic | Statistic | Std. Error |
| الإنضباط الوظيفي | 203 | -0.064 | 0.171 |
| الرضا الوظيفي | 203 | -0.012 | 0.171 |
| محاور المتغير المستقل | 203 | -0.069 | 0.171 |
| Valid N (listwise) | 203 | | |

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|---------------------------------------|-------------------|--------|
| 1 | محاور المتغير المستقل ^b | | Enter |

a. Dependent Variable: محاور المتغير التابع

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .777 ^a | 0.604 | 0.602 | 0.47026 |

a. Predictors: (Constant), محاور المتغير المستقل

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 67.854 | 1 | 67.854 | 306.825 | .000 ^b |
| | Residual | 44.451 | 201 | 0.221 | | |
| | Total | 112.305 | 202 | | | |

a. Dependent Variable: محاور المتغير التابع

b. Predictors: (Constant), محاور المتغير المستقل

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 0.540 | 0.148 | | 3.663 | 0.000 |
| | محاور المتغير المستقل | 0.804 | 0.046 | 0.777 | 17.516 | 0.000 |

a. Dependent Variable: محاور المتغير التابع

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|--|-------------------|--------|
| 1 | القيم التنظيمية، قيم وأخلاقيات العمل الأساسية، القيم المهنية ^b | | Enter |

a. Dependent Variable: محاور المتغير التابع

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .842 ^a | 0.708 | 0.704 | 0.40568 |

a. Predictors: (Constant) القيم التنظيمية، قيم وأخلاقيات العمل الأساسية، القيم المهنية

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 79.554 | 3 | 26.518 | 161.129 | .000 ^b |
| | Residual | 32.751 | 199 | 0.165 | | |
| | Total | 112.305 | 202 | | | |

a. Dependent Variable: محاور المتغير التابع

b. Predictors: (Constant) القيم التنظيمية، قيم وأخلاقيات العمل الأساسية، القيم المهنية

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|---------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 0.506 | 0.128 | | 3.965 | 0.000 |
| | قيم وأخلاقيات العمل الأساسية | -0.139 | 0.061 | -0.156 | -2.286 | 0.023 |
| | القيم المهنية | 0.376 | 0.072 | 0.388 | 5.256 | 0.000 |
| | القيم التنظيمية | 0.613 | 0.055 | 0.636 | 11.162 | 0.000 |

a. Dependent Variable: محاور المتغير التابع

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|--|-------------------|--------|
| 1 | قيم وأخلاقيات العمل الأساسية ^b | | Enter |

a. Dependent Variable: محاور المتغير التابع

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .590 ^a | 0.348 | 0.345 | 0.60361 |

a. Predictors: (Constant), قيم وأخلاقيات العمل الأساسية

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 39.071 | 1 | 39.071 | 107.237 | .000 ^b |
| | Residual | 73.233 | 201 | 0.364 | | |
| | Total | 112.305 | 202 | | | |

a. Dependent Variable: محاور المتغير التابع

b. Predictors: (Constant), قيم وأخلاقيات العمل الأساسية

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.345 | 0.171 | | 7.872 | 0.000 |
| | قيم وأخلاقيات العمل الأساسية | 0.527 | 0.051 | 0.590 | 10.356 | 0.000 |

a. Dependent Variable: محاور المتغير التابع

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|----------------------------|-------------------|--------|
| 1 | القيم المهنية ^b | | Enter |

a. Dependent Variable: محاور المتغير التابع

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .725 ^a | 0.526 | 0.523 | 0.51478 |

a. Predictors: (Constant), القيم المهنية

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 59.041 | 1 | 59.041 | 222.798 | .000 ^b |
| | Residual | 53.264 | 201 | 0.265 | | |
| | Total | 112.305 | 202 | | | |

a. Dependent Variable: محاور المتغير التابع

b. Predictors: (Constant), القيم المهنية

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 0.797 | 0.156 | | 5.114 | 0.000 |
| | القيم المهنية | 0.702 | 0.047 | 0.725 | 14.926 | 0.000 |

a. Dependent Variable: محاور المتغير التابع

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|------------------------------|-------------------|--------|
| 1 | القيم التنظيمية ^b | | Enter |

a. Dependent Variable: محاور المتغير التابع

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .815 ^a | 0.665 | 0.663 | 0.43291 |

a. Predictors: (Constant), القيم التنظيمية

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 74.635 | 1 | 74.635 | 398.240 | .000 ^b |
| | Residual | 37.670 | 201 | 0.187 | | |
| | Total | 112.305 | 202 | | | |

a. Dependent Variable: محاور المتغير التابع

b. Predictors: (Constant), القيم التنظيمية

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--|-----------------------------|---------------------------|---|------|
|-------|--|-----------------------------|---------------------------|---|------|

| | | B | Std. Error | Beta | | |
|---|-----------------|-------|------------|-------|--------|-------|
| 1 | (Constant) | 0.761 | 0.119 | | 6.390 | 0.000 |
| | القيم التنظيمية | 0.786 | 0.039 | 0.815 | 19.956 | 0.000 |

a. Dependent Variable: محاور المتغير التابع

| Statistics | | | | | |
|------------|-------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| N | Valid | العمر | | | |
| | Missing | 203 | | | |
| | | 0 | | | |
| العمر | | | | | |
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | أقل من ٢٥ عام | 26 | 12.8 | 12.8 | 12.8 |
| | من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ عام | 114 | 56.2 | 56.2 | 69.0 |
| | من ٣٥ إلى أقل من ٥٠ | 43 | 21.2 | 21.2 | 90.1 |
| | ٥٠ عام فأكثر | 20 | 9.9 | 9.9 | 100.0 |
| | Total | 203 | 100.0 | 100.0 | |

| Statistics | | | | | |
|------------|-------------------------------------|------------|---------|---------------|--------------------|
| N | Valid | مكان العمل | | | |
| | Missing | 203 | | | |
| | | 0 | | | |
| مكان العمل | | | | | |
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | إدارة مرور الأمانة المقر الرئيسي | 100 | 49.3 | 49.3 | 49.3 |
| | المنطقة الشمالية | 17 | 8.4 | 8.4 | 57.6 |
| | المنطقة الغربية | 16 | 7.9 | 7.9 | 65.5 |
| | منطقة المجمع | 16 | 7.9 | 7.9 | 73.4 |
| | منطقة السبعين | 13 | 6.4 | 6.4 | 79.8 |
| | منطقة معين | 15 | 7.4 | 7.4 | 87.2 |
| | منطقة الخميس | 10 | 4.9 | 4.9 | 92.1 |
| | منطقة الصافية | 8 | 3.9 | 3.9 | 96.1 |
| | منطقة جدر | 8 | 3.9 | 3.9 | 100.0 |
| | Total | 203 | 100.0 | 100.0 | |

FREQUENCIES VARIABLES=الجنس

Statistics

| | | |
|---|---------|--------------|
| N | Valid | الجنس 203 |
| | Missing | 0 |

الجنس

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ذكر | 188 | 92.6 | 92.6 | 92.6 |
| | انثى | 15 | 7.4 | 7.4 | 100.0 |
| | Total | 203 | 100.0 | 100.0 | |

Statistics

| | | |
|---|---------|-------------------------|
| N | Valid | المستوى التعليمي 203 |
| | Missing | 0 |

المستوى التعليمي

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | أقل من الثانوية العامة | 14 | 6.9 | 6.9 | 6.9 |
| | ثانوية عامة أو مايعادلها | 80 | 39.4 | 39.4 | 46.3 |
| | بكالوريوس | 94 | 46.3 | 46.3 | 92.6 |
| | دراسات عليا | 11 | 5.4 | 5.4 | 98.0 |
| | اخرى | 4 | 2.0 | 2.0 | 100.0 |
| | Total | 203 | 100.0 | 100.0 | |

Statistics

| | | |
|---|---------|-----------------------------|
| N | Valid | مدة العمل في الإدارة 203 |
| | Missing | 0 |

مدة العمل في الإدارة

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | أقل من ٥ اعوام | 30 | 14.8 | 14.8 | 14.8 |
| | من ٥ اعوام إلى أقل من ١٠ | 41 | 20.2 | 20.2 | 35.0 |
| | من ١٠ إلى ١٥ عام | 48 | 23.6 | 23.6 | 58.6 |
| | أكثر من ١٥ عام | 84 | 41.4 | 41.4 | 100.0 |
| | Total | 203 | 100.0 | 100.0 | |

| Descriptive Statistics | | | | |
|--|-----|--|--------|----------------|
| | N | | Mean | Std. Deviation |
| يلتزم المديرين بالقيم والأخلاقيات الدينية في العمل | 203 | | 3.60 | 1.055 |
| يلتزم المديرين بالمصداقية في العمل | 203 | | 3.24 | 1.031 |
| يلتزم المديرين بالشفافية في العمل | 203 | | 3.18 | 1.104 |
| يلتزم المديرين بالموضوعية في العمل | 203 | | 3.25 | 1.085 |
| يحترم المديرين قيم الإدارة التي يعملون بها | 203 | | 3.42 | 1.142 |
| يتجنب المديرين السلبيات الأخلاقية في العمل | 203 | | 3.76 | 3.027 |
| يتخلق المديرين بخلق الأمانة في العمل | 203 | | 3.29 | 1.076 |
| يتخلق المديرين بخلق الاستقامة في العمل | 203 | | 3.38 | 1.019 |
| يلتزم المديرين بالنزاهة في العمل | 203 | | 3.13 | 1.155 |
| يلتزم المديرين بالعدالة في اتخاذ القرارات | 203 | | 3.03 | 1.062 |
| يحرص المديرين على تقديم مصلحة العمل على مصالحهم الشخصية | 203 | | 2.95 | 1.197 |
| يلتزم المديرين بالقيم والأخلاقيات الإجتماعية | 203 | | 3.43 | 1.029 |
| يلتزم المديرين بالتجرد والحيادية عند أداء العمل | 203 | | 3.19 | 1.111 |
| يتجنب المديرين علاقات الإنحياز والمجاملة لبعض الموظفين لديهم | 203 | | 2.84 | 1.175 |
| قيم وأخلاقيات العمل الأساسية | 203 | | 3.2505 | 0.83394 |
| Valid N (listwise) | 203 | | | |

| Descriptive Statistics | | | | |
|---|-----|--|------|----------------|
| | N | | Mean | Std. Deviation |
| يلتزم المديرين بالأنظمة والقوانين والتشريعات | 203 | | 3.46 | 1.105 |
| يتعامل المديرين بإخلاص في عملهم | 203 | | 3.38 | 1.113 |
| يقدر المديرين الوقت أثناء تنفيذ العمل أو تقديم الخدمة | 203 | | 3.33 | 1.017 |
| يحافظ المديرين على ممتلكات الدولة | 203 | | 3.27 | 1.165 |
| يهتم المديرين بصحة الموظفين وسلامتهم المهنية خاصة الخدمات الميدانية | 203 | | 2.71 | 1.312 |

| | | | |
|--|-----|--------|---------|
| هناك توجه من المديرين نحو تنمية قدراتهم وكفائتهم الإدارية والمهنية | 203 | 2.98 | 1.202 |
| يمتلك المديرين القدرة على تحسين العمل واتقانه | 203 | 3.20 | 1.119 |
| يحرص المديرين على حفظ أسرار العمل | 203 | 3.54 | 1.087 |
| يتعامل المديرين مع وسائل الإعلام بموضوعية | 203 | 3.31 | 1.084 |
| يعتمد المديرين على تقارير العمل النهائية في اتخاذ القرارات | 203 | 3.11 | 1.045 |
| يبتعد المديرين عن الإنتماء الحزبي داخل الإدارة | 203 | 2.82 | 1.258 |
| يلقي المديرين اللوم والتقصير أحياناً على الموظفين | 203 | 3.55 | 1.068 |
| القيم المهنية | 203 | 3.2229 | 0.77014 |
| Valid N (listwise) | 203 | | |

Descriptive Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation |
|--|-----|--------|----------------|
| القيم التنظيمية | 203 | 2.9254 | 0.77371 |
| يهتم المديرين بالمساواة بين العاملين | 203 | 2.76 | 1.170 |
| يهتم المديرين بالعاملين لديهم ويشركونهم في اتخاذ القرارات | 203 | 2.73 | 1.066 |
| يعمل المديرين على زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين | 203 | 2.64 | 0.992 |
| يسعى المديرين لتفعيل العمل الجماعي لديهم في الإدارة | 203 | 3.08 | 1.061 |
| يطبق المديرين الجزاءات على المخالفين | 203 | 3.45 | 0.950 |
| يحرص المديرين على تفعيل النظام الرقابي بشكل مستمر | 203 | 3.07 | 1.057 |
| يسعى المديرين إلى زيادة روح التقاهم بينهم وبين الموظفين | 203 | 3.15 | 1.109 |
| يحرص المديرين على تحفيز الموظفين ذوي الأداء المتميز | 203 | 2.85 | 1.165 |
| يناقش المديرين قيم وأخلاقيات العمل مع الموظفين بشكل مستمر | 203 | 2.81 | 1.046 |
| يعمل المديرين على تشجيع الموظفين الملتزمين بأخلاقيات العمل | 203 | 3.03 | 1.143 |
| يزيل المديرين العوائق أمام إبداعات العاملين لديهم | 203 | 2.65 | 1.073 |
| يمنح المديرين الصلاحيات الكافية للعاملين لديهم | 203 | 2.75 | 1.048 |
| يتواصل المديرين بالعاملين لديهم في الإدارة بشكل مستمر | 203 | 3.04 | 0.987 |

Descriptive Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation |
|---|-----|--------|----------------|
| يلتزم المديرين بمواعيد الدوام الرسمي | 202 | 3.26 | 1.030 |
| يطبق المديرين تعليمات وقواعد العمل بصورة صحيحة | 202 | 3.14 | 0.988 |
| يحافظ المديرين على هيبية وكرامة الوظيفة في المظهر والسلوك | 203 | 3.39 | 1.030 |
| يرغب المديرين في البقاء في عملهم حتى سن التقاعد | 202 | 3.95 | 1.047 |
| يصل المديرين إلى مكان عملهم في الوقت المحدد | 202 | 3.03 | 1.024 |
| الإنضباط الوظيفي | 203 | 3.3567 | 0.77899 |
| Valid N (listwise) | 202 | | |

DESCRIPTIVES VARIABLES= م١س م٢س م٣س م٤س م٥س م٦س م٧س م٨س م٩س
2m1T
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

| Descriptive Statistics | | | |
|---|-----|--------|----------------|
| | N | Mean | Std. Deviation |
| تربط المديرين علاقات جيدة مع رؤسهم في العمل | 202 | 3.50 | 0.894 |
| يسعى المديرين لجعل مكان العمل مريحاً وأمناً | 202 | 3.14 | 1.095 |
| يشعر الموظفون بعدالة المديرين في تعاملهم | 202 | 2.63 | 1.015 |
| يوفر المديرين بيئة عمل صحية للموظفين | 202 | 2.46 | 1.120 |
| يحرص المديرين على أن تكون ساعات العمل مناسبة للموظفين | 203 | 2.67 | 1.013 |
| ياخذ المديرين آراء العاملين بعين الاعتبار | 203 | 2.67 | 1.003 |
| يحرص المديرين على أن يتلقى الموظف راتباً يتناسب مع الأوضاع المعيشية | 201 | 2.51 | 1.171 |
| يحرص المديرين على أن يتلقى الموظف راتباً يتناسب مع مؤهلاته العلمية | 202 | 2.37 | 1.161 |
| مديري المباشر يتعامل معي بشفافية | 203 | 2.90 | 1.121 |
| الرضا الوظيفي | 203 | 2.7619 | 0.83114 |
| Valid N (listwise) | 201 | | |

| Descriptive Statistics | | | |
|------------------------|-----|--------|----------------|
| | N | Mean | Std. Deviation |
| الإنضباط الوظيفي | 203 | 3.3567 | 0.77899 |
| الرضا الوظيفي | 203 | 2.7619 | 0.83114 |
| محاور المتغير المستقل | 203 | 3.0593 | 0.74563 |
| Valid N (listwise) | 203 | | |

| Correlations | | | | |
|-----------------------|---------------------|-----------------------|-------------------|---------------|
| | | محاور المتغير المستقل | الإلتصباط الوظيفي | الرضا الوظيفي |
| محاور المتغير المستقل | Pearson Correlation | 1 | .921** | .931** |
| | Sig. (2-tailed) | | 0.000 | 0.000 |
| | N | 203 | 203 | 203 |
| الإلتصباط الوظيفي | Pearson Correlation | .921** | 1 | .715** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | | 0.000 |
| | N | 203 | 203 | 203 |
| الرضا الوظيفي | Pearson Correlation | .931** | .715** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | |
| | N | 203 | 203 | 203 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

| | | محاور المتغير المستقل | الرضا الوظيفي | تربط المديرين علاقات جيدة مع رؤسيتهم في العمل | يسعى المديرين لجعل مكان العمل مريحاً وأمناً | يشعر الموظفون بعدالة المديرين في تعاملهم | يوفر المديرين بيئة عمل صحية للموظفين | يحرص المديرين على أن تكون ساعات العمل مناسبة للموظفين | ياخذ المديرين آراء العاملين بعين الاعتبار | يحرص المديرين على أن يتلقى الموظف راتباً يتناسب مع الأوضاع المعيشية | يحرص المديرين على أن يتلقى الموظف راتباً يتناسب مع مؤهلاته العلمية | مديري المباشر يتعامل معي بشفاافية |
|---|---------------------|-----------------------|---------------|---|---|--|--------------------------------------|---|---|---|--|-----------------------------------|
| محاور المتغير المستقل | Pearson Correlation | 1 | .931** | .592** | .622** | .764** | .771** | .719** | .795** | .775** | .753** | .726** |
| | Sig. (2-tailed) | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 203 | 203 | 202 | 202 | 202 | 202 | 203 | 203 | 201 | 202 | 203 |
| الرضا الوظيفي | Pearson Correlation | .931** | 1 | .519** | .692** | .848** | .854** | .741** | .827** | .853** | .863** | .776** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 203 | 203 | 202 | 202 | 202 | 202 | 203 | 203 | 201 | 202 | 203 |
| تربط المديرين علاقات جيدة مع رؤسيتهم في العمل | Pearson Correlation | .592** | .519** | 1 | .436** | .302** | .328** | .300** | .357** | .309** | .364** | .351** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 201 | 202 | 202 |
| يسعى المديرين لجعل مكان العمل مريحاً وأمناً | Pearson Correlation | .622** | .692** | .436** | 1 | .621** | .461** | .397** | .422** | .506** | .470** | .521** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 201 | 202 | 202 |
| يشعر الموظفون | Pearson Correlation | .764** | .848** | .302** | .621** | 1 | .711** | .530** | .687** | .702** | .717** | .635** |

| | | محاور المتغير المستقل | الرضا الوظيفي | ترابط المديرين علاقات جيدة مع رؤسهم في العمل | يسعى المديرين لجعل مكان العمل مريحاً وأمناً | يشعر الموظفون بعدالة المديرين في تعاملهم | يوفر المديرين بيئة عمل صحية للموظفين | يحرص المديرين على أن تكون ساعات العمل مناسبة للموظفين | ياخذ المديرين آراء العاملين بعين الاعتبار | يحرص المديرين على أن يتلقى الموظف راتباً يتناسب مع الأوضاع المعيشية | يحرص المديرين على أن يتلقى الموظف راتباً يتناسب مع مؤهلاته العلمية | مديري المباشر يتعامل معي بشفاافية |
|---|---------------------|-----------------------|---------------|--|---|--|--------------------------------------|---|---|---|--|-----------------------------------|
| بعدالة المديرين في تعاملهم | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 201 | 202 | 202 |
| يوفر المديرين بيئة عمل صحية للموظفين | Pearson Correlation | .771** | .854** | .328** | .461** | .711** | 1 | .723** | .673** | .733** | .717** | .586** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 201 | 202 | 202 |
| يحرص المديرين على أن تكون ساعات العمل مناسبة للموظفين | Pearson Correlation | .719** | .741** | .300** | .397** | .530** | .723** | 1 | .649** | .533** | .558** | .498** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 203 | 203 | 202 | 202 | 202 | 202 | 203 | 203 | 201 | 202 | 203 |
| ياخذ المديرين آراء العاملين بعين الاعتبار | Pearson Correlation | .795** | .827** | .357** | .422** | .687** | .673** | .649** | 1 | .678** | .721** | .595** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 203 | 203 | 202 | 202 | 202 | 202 | 203 | 203 | 201 | 202 | 203 |
| يحرص المديرين على أن يتلقى الموظف راتباً يتناسب مع الأوضاع المعيشية | Pearson Correlation | .775** | .853** | .309** | .506** | .702** | .733** | .533** | .678** | 1 | .832** | .606** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 |
| | N | 201 | 201 | 201 | 201 | 201 | 201 | 201 | 201 | 201 | 201 | 201 |
| يحرص المديرين على أن يتلقى الموظف راتباً يتناسب مع مؤهلاته العلمية | Pearson Correlation | .753** | .863** | .364** | .470** | .717** | .717** | .558** | .721** | .832** | 1 | .600** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 |
| | N | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 202 | 201 | 202 | 202 |
| مديري المباشر يتعامل معي بشفاافية | Pearson Correlation | .726** | .776** | .351** | .521** | .635** | .586** | .498** | .595** | .606** | .600** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | |
| | N | 203 | 203 | 202 | 202 | 202 | 202 | 203 | 203 | 201 | 202 | 203 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LSD

| Dependent Variable | | | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|------------|-------|-------------------------|-------------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| محاور المتغير المستقل | أقل من ٥ اعوام | من ٥ اعوام إلى أقل من ١٠ | 0.26246 | 0.16815 | 0.120 | -0.0691 | 0.5940 |
| | | من ١٠ إلى ١٥ عام | .37079* | 0.16288 | 0.024 | 0.0496 | 0.6920 |
| | | أكثر من ١٥ عام | .55647* | 0.14886 | 0.000 | 0.2629 | 0.8500 |
| | من ٥ اعوام إلى أقل من ١٠ | أقل من ٥ اعوام | -0.26246 | 0.16815 | 0.120 | -0.5940 | 0.0691 |
| | | من ١٠ إلى ١٥ عام | 0.10833 | 0.14883 | 0.468 | -0.1852 | 0.4018 |
| | | أكثر من ١٥ عام | .29401 | 0.13333 | 0.029 | 0.0311 | 0.5569 |
| | من ١٠ إلى ١٥ عام | أقل من ٥ اعوام | -.37079* | 0.16288 | 0.024 | -0.6920 | -0.0496 |
| | | من ٥ اعوام إلى أقل من ١٠ | -0.10833 | 0.14883 | 0.468 | -0.4018 | 0.1852 |
| | | أكثر من ١٥ عام | 0.18569 | 0.12663 | 0.144 | -0.0640 | 0.4354 |
| | أكثر من ١٥ عام | أقل من ٥ اعوام | -.55647* | 0.14886 | 0.000 | -0.8500 | -0.2629 |
| | | من ٥ اعوام إلى أقل من ١٠ | -.29401* | 0.13333 | 0.029 | -0.5569 | -0.0311 |
| | | من ١٠ إلى ١٥ عام | -0.18569 | 0.12663 | 0.144 | -0.4354 | 0.0640 |
| محاور المتغير التابع | أقل من ٥ اعوام | من ٥ اعوام إلى أقل من ١٠ | .37832 | 0.17639 | 0.033 | 0.0305 | 0.7262 |
| | | من ١٠ إلى ١٥ عام | 0.33287 | 0.17087 | 0.053 | -0.0041 | 0.6698 |
| | | أكثر من ١٥ عام | .47540* | 0.15615 | 0.003 | 0.1675 | 0.7833 |
| | من ٥ اعوام إلى أقل من ١٠ | أقل من ٥ اعوام | -.37832* | 0.17639 | 0.033 | -0.7262 | -0.0305 |
| | | من ١٠ إلى ١٥ عام | -0.04545 | 0.15613 | 0.771 | -0.3533 | 0.2624 |
| | | أكثر من ١٥ عام | 0.09708 | 0.13987 | 0.488 | -0.1787 | 0.3729 |
| | من ١٠ إلى ١٥ عام | أقل من ٥ اعوام | -0.33287 | 0.17087 | 0.053 | -0.6698 | 0.0041 |
| | | من ٥ اعوام إلى أقل من ١٠ | 0.04545 | 0.15613 | 0.771 | -0.2624 | 0.3533 |
| | | أكثر من ١٥ عام | 0.14253 | 0.13284 | 0.285 | -0.1194 | 0.4045 |
| | أكثر من ١٥ عام | أقل من ٥ اعوام | -.47540* | 0.15615 | 0.003 | -0.7833 | -0.1675 |
| | | من ٥ اعوام إلى أقل من ١٠ | -0.09708 | 0.13987 | 0.488 | -0.3729 | 0.1787 |
| | | من ١٠ إلى ١٥ عام | -0.14253 | 0.13284 | 0.285 | -0.4045 | 0.1194 |

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

| Descriptive Statistics | | | |
|-------------------------------------|-----------|-----------|------------|
| | N | Skewness | |
| | Statistic | Statistic | Std. Error |
| قيم وأخلاقيات العمل الأساسية | 203 | -0.188 | 0.171 |
| القيم المهنية | 203 | -0.148 | 0.171 |
| القيم التنظيمية | 203 | 0.355 | 0.171 |
| محاور المتغير المستقل | 203 | -0.111 | 0.171 |
| Valid N (listwise) | 203 | | |
| DESCRIPTIVES VARIABLES=T1m1 T1m2 mT | | | |
| /STATISTICS=SKEWNESS. | | | |
| | | | |
| | | | |
| Descriptive Statistics | | | |
| | N | Skewness | |
| | Statistic | Statistic | Std. Error |
| الإنضباط الوظيفي | 203 | -0.064 | 0.171 |
| الرضا الوظيفي | 203 | -0.012 | 0.171 |
| محاور المتغير المستقل | 203 | -0.069 | 0.171 |
| Valid N (listwise) | 203 | | |

The Impact of Departments' Managers' Ethics on Stability of the Work Environment)

By: Khaled Ahmed Ahmed Bala'ah

Supervised by: Prof. Dr. Abdel-Khaleq Hadi Tawaf

This study aimed to know the impact of departments' managers' ethics on stability of the work environment in Traffic department at Capital Secretariat-Sana'a. To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical approach was used and the study community consisted of the Traffic department at Capital Secretariat-Sana'a and its affiliated Traffic departments at the districts of the Capital Secretariat-Sana'a.

A random sample was taken from the study community with a rate of 20% for quantitative measurement of the sample's opinions. The questionnaire was used as a tool of the study, the primary data was statistically processed by (SPSS). In light of the results of the analysis, the study reached a set of findings, the most important of which are:

The level of compliance of department managers with basic work values, ethics and professionalism and organizational principals was average and had a positive impact on the stability of the work environment. The degree of stability of the work environment was average but closer to low in terms of job satisfaction and job discipline. There is a positive correlation between the axes of the independent variable and the dependent variable. There is also a statistically significant effect of the independent variable (managerial ethics) on the dependent variable (work environment stability)

In light of the previous results, the study concluded a set of recommendations, the most important of which are:

The necessity of training the traffic staff on work ethics, activating the regulations and controls on the traffic department of the Capital Secretariat-Sana'a and maintaining ethical standards. When appointing the managers, their CVs should be investigated well. Training traffic staff continuously in order to promote appropriate principles for respecting work, for the public interest and for stability of the work environment. Pay attention to the material and moral aspects which lead to increase the level of satisfaction among traffic staff. Develop special code of conduct for traffic departments at the Capital Secretariat-Sana'a and ensuring to be disseminated and activated.

Key Words :

(Work Ethics - Internal Work Environment - Job Satisfaction - Job Discipline, Traffic Department of the Capital Secretaria-Sana'a)

Republic of Yemen
Ministry of Higher Education and
Scientific Research
University of Modern Sciences
College of Graduate High Studies
Business Administration Department



Impact of Morals of Departments' Directors on the Stability of Working Environment Field Study on Traffic Police Staff in Sana'a

This research was submitted to complement the requirements
for obtaining a Master's Degree in Business Administration

**Prepared by
Khalid Ahmed Ahmed Bala'ah**

**Supervised by
Prof. Abdulkhalik Hadi Twaf**