

البحث التطبيقي



جمهورية مصر العربية
معهد التخطيط القومي
الدراسات العليا

أثر الوعي بمدونة السلوك الوظيفي على أداء العاملين بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة	عنوان البحث باللغة العربية
The impact of awareness on the behavior Career Code of the performance of employees in the Central Agency for Organization and Administration	عنوان البحث باللغة الإنجليزية
الباحث / محمود أحمد الششتاوي البسيوني	إعداد
أ.د. / إيمان محمد منجى	إشراف

لاستكمال متطلبات

الحصول على الماجستير المهني "التخطيط للتنمية المستدامة"

أكتوبر 2022

الفهرس

الصفحة	الموضوع
3-2	ملخص الدراسة
4	الكلمات المفتاحية
5	المقدمة - المشكلة
6	أهداف البحث - أهمية البحث - تساؤلات البحث - حدود البحث
13-7	الدراسات السابقة
	الاطار النظرى
18-14	المبحث الاول : السلوك التنظيمي
27-19	المبحث الثانى : مدونة السلوك الوظيفي
	الاطار التطبيقي
36-28	الاجراءات المنهجية للدراسة
38-37	نتائج البحث
39	توصيات البحث
41-40	المراجع

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الوعي بمدونة السلوك الوظيفي على أداء العاملين بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة

قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات ، وطبقت على عينه عشوائية مكونة من (50) موظفاً بنسبة (24%) من مجتمع الدراسة المكون من (210) موظفاً ، حيث تم توزيع (50) استبانة على افراد عينة الدراسة ، وتم استرجاع (42) استبانة ، وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها :

1. توصلت الدراسة ان الوعي بمدونة السلوك الوظيفي له أثر كبير على اداء العاملين بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة
2. ان مدونة السلوك الوظيفية لها دور كبير في نشر القيم والمبادئ الأخلاقية المهنية لدى الموظف العام وتعزيزها والالتزام بها
3. كما ان مدونة السلوك الوظيفي تهدف إلى تعزيز ثقة المواطن بالخدمات التي يقدمها الجهاز ومكافحة الفساد بكل صورة

وقدمت الدراسة إلى جملة توصيات من أهمها :

1. ضرورة تبني خطة عامة للتطوير التنظيمي داخل الجهاز ويكون الهدف الأساسي من عملية التطوير هو خلق ثقافة تنظيمية قوية قادرة على توجيه سلوك العاملين وكبح جماح سوء السلوك التنظيمي.
2. تنظيم دورات تدريبية للمدراء والمشرفين في مختلف التخصصات والإدارات في مجال السلوك التنظيمي والإدارة العامه ، مع الإشارة إلى ضرورة الاعتماد على البرامج التدريبية الحديثة مثل برامج المهارات السلوكية، وبرامج تدريب القادة.
3. تزويد مختلف فئات الموظفين بدورات تدريبية في مدونة السلوك الوظيفي، والمهارات الاجتماعية.

ABSTRACT

The purpose of the study was to show The impact of awareness on the behavior Career Code of the performance of employees in the Central Agency for Organization and Administration.

The researcher was used the questionnaire as a data collection tool; it was given to a random sample of (50) employees who make up only (24%) of the (210) members of the study population. Out of the (42) informants only responded to the questionnaire. The researcher was also followed the descriptive and analytical approach in order to substantiate for the study hypotheses.

The study concluded with the most important results:

1. The study found that awareness of the functional code of conduct has a significant impact on the performance of employees of the Central Agency for Organization and Administration
2. The functional code of conduct has a major role in spreading, promoting and adhering to the professional ethical values and principles of the public employee
3. The Code of Employment Conduct also aims to enhance the citizen's confidence in the services provided by the Agency and to combat corruption in all its forms

The study made a number of recommendations, the most important of which are:

1. The necessity of adopting a general plan for organizational development within the agency. The main objective of the development process is to create a strong organizational culture capable of directing the behavior of employees and curbing organizational misconduct.
2. Organizing training courses for managers and supervisors in various disciplines and departments in the field of organizational behavior and public administration, with reference to the need to rely on modern training programs such as behavioral skills programs and leaders training programmes.
3. Providing the various categories of employees with training courses in the functional code of conduct and social skills.

الكلمات المفتاحية:

(السلوك التنظيمي (الوظيفي) - السلوك - الموظف - الوظيفة - مدونة السلوك الوظيفي)

المقدمة

تعد مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة إطاراً عاماً يجب على الموظف العام التقيد بها والعمل بمقتضاه فهي مدونة تلقي الضوء على المعايير والخلق والقيم التي يجب أن يتحلى بها الموظف العام أثناء أداء واجباته ومن ثم فهي قواعد ستسهم على نحو فاعل في الارتقاء بمستوى جودة الخدمة العامة والرقى بها.

ونظراً لأن القطاع الحكومي بما يناط به من مسؤوليات وواجبات في خدمة المجتمع تقع عليه مسؤولية النهوض بالموارد البشرية بما يضمن له أداء رسالته على أكمل وجه تحقيقاً للمصلحة العامة التي يسعى لها الدستور المصري والذي ينص على تعزيز قيم النزاهة والشفافية، ضماناً لحسن أداء الوظيفة العامة والحفاظ على المال العام ، ويستهدف الموظف العام في أداء واجبات وظيفته المصلحة العامة وحدها.

حيث جاءت استراتيجية مصر 2030 مؤكدة على أهمية العنصر البشري، وعلى دوره الحيوي والهام في الارتقاء بمعدلات التنمية المستدامة، ومن ثم وضعت المبادرات التي ترمي إلى صقل مهاراته وإعداده الاعداد الالزم لهذا الدور، ولقد حرصت الدولة على أن يأتي أداء الموظف العام في إطار منظومة من القيم والمبادئ الأخلاقية التي تحكم السلوك المهني والوظيفي لتضبط حركة وإيقاع الأداء الحكومي، وبما ينعكس إيجاباً على أفراد المجتمع، حيث اهتمت الجهات المعنية بالوظيفة العامه وضع نظام لمبادئ السلوك المهني واخلاقيات الوظيفة العامة.

وتم وضع هذه المدونة متضمنة القيم الأساسية التي يجب على الموظف العام أن يعمل في إطارها، وعلى مجموعة من المبادئ الأخلاقية التي تحكم سلوكه المهني والوظيفي، ولا شك أن الالتزام بما جاء في هذه المدونة سوف يكون له بالغ الأثر ، ليس على الموظف العام فحسب بما يكتسبه من احترام وتقدير المحيطين به من رؤساء ومرؤسين وزملاء وجمهور المتعاملين معه

ومن هنا تأتي مشكلة البحث بأن الكثير من الموظفين والعاملين بالقطاع الحكومي ليسوا على علم ومعرفة بالواجبات والمسؤوليات المنوطة بهم والمحظورات الوظيفية التي يقع الكثير منهم فيها والتي تؤدي بهم في النهاية إلى وقوع عليهم الجزاءات والعقوبات ويمكن صياغتها عن طريق هذا السؤال :

هل هناك أثر للوعي الثقافي بمدونة السلوك الوظيفي على أداء العاملين بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ؟

أهداف البحث

يهدف البحث إلى :

- 1- معرفة درجة الوعي بالمسؤوليات والمبادئ الأخلاقية لدى الموظف
- 2- التعرف على الاجراءات التي يتخذها الجهاز في نشر الوعي بمدونة السلوك الوظيفي
- 3- التعرف على الاثر الواعي بمدونة السلوك الوظيفي على اداء العاملين بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة

أهمية البحث

1. تنمية روح المسؤولية لدى الموظف بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة
2. نشر القيم والمبادئ الأخلاقية المهنية لدى الموظف العام وتعزيزها والالتزام بها
3. تعزيز ثقة المواطن بالخدمات التي يقدمها الجهاز ومكافحة الفساد بكل صورة
4. تنمية ثقافة الموظف العام بأهمية الدور الذي يضطلع به الأطر الأخلاقية التي يعمل في سياقها
5. تعزيز القيم المهنية والاخلاقيات في علاقة الموظف العام مع رؤسائه ومرؤوسيه وزملائه ومتلقي الخدمة

تساؤلات البحث

1. ما درجة الوعي بالمسؤوليات والمبادئ الأخلاقية لدى الموظف ؟
2. ما درجة تأثير إلتزامات العمل (بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة) تجاه الموظفين علي أدائهم ؟
3. مدى تأثير الوعي بمدونة السلوك الوظيفي على أداء العاملين بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ؟

حدود البحث

حدود موضوعية : تأثير الوعي بمدونة السلوك الوظيفي على أداء العاملين بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة

حدود زمنية : العام الدراسي 2021/2022

حدود مكانية : الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة

الدراسات السابقة

وفي دراسة قامت بها (خليف أمل , 2021)¹ بعنوان " تأثير الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل: بالتطبيق على مصلحة الضرائب المصرية , حيث هدفت هذه الدراسة التعرف على تأثير الثقافة التنظيمية السائدة في مصلحة الضرائب المصرية في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل. و قد تم تجميع البيانات من عينة عشوائية بسيطة من العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بالإسكندرية و قد تم الحصول على عدد 318 استمارة صحيحة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

أنه توجد علاقة ارتباط موجبة و قوية بين الإدارة الإلكترونية و الثقافة التنظيمية و يرجع ذلك إلى وجود علاقة طردية بين كل من الثقافة الإبداعية، والثقافة الداعمة و أبعاد الإدارة الإلكترونية، و توجد علاقة ارتباط موجبة و قوية بين الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل. و يرجع ذلك إلى العلاقة الطردية و المعنوية بين أبعاد جودة حياة العمل و أبعاد الإدارة الإلكترونية , وإلى وجود علاقة ارتباط موجبة و قوية بين الثقافة التنظيمية و جودة حياة العمل. و توجد تلك العلاقة بسبب وجود علاقة طردية ومعنوية بين أبعاد الثقافة التنظيمية

- وفي دراسة قام بها (محمد محمد , 2019)² بعنوان "أثر الثقافة التنظيمية على عملية إتخاذ القرارات "دراسة تطبيقية على البنوك المصرية" حيث هدفت هذه الدراسة الي بيان مدي تأثير الثقافة التنظيمية على اتخاذ القرارات بالتطبيق على البنوك التجارية المصرية وذلك من خلال فرضيتين: الفرضية الأولى:"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الثقافة التنظيمية واتخاذ القرارات",الفرضية الثانية: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للعوامل الديمغرافية في العلاقة بين أبعاد الثقافة التنظيمية واتخاذ القرارات " وقد تم اخذ عينه من 369 عامل من المجتمع محل الدراسة البالغ 9488 عامل في 5 بنوك تجارية.

¹ أمل عثمان رشوان (2021) : تأثير الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة حياة العمل , المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة , جامعة عين شمس

² محمد فكري محمد (2019): أثر الثقافة التنظيمية على عمليات إتخاذ القرارات , المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة , جامعة عين شمس

وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الثقافة التنظيمية واتخاذ القرارات، حيث يمكن التنبؤ بمستويات اتخاذ القرارات من خلال قياس أبعاد الثقافة التنظيمية وأكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً على التوالي وهي ممارسات الإدارة ثم الثقة ثم العمل الجماعي.
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للعوامل الديمغرافية في العلاقة بين أبعاد الثقافة التنظيمية واتخاذ القرارات عدا الوظيفة حيث يوجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً للوظيفة في العلاقة بين أبعاد الثقافة التنظيمية واتخاذ القرارات

- في دراسة قام بها (باعمر محمد ، 2019)¹ بعنوان " أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال السلوك التنظيمي في مؤسسات القطاع الخاص في سلطنة عُمان " حيث هدفت بتقييم العلاقات المحتملة بين ممارسات الموارد البشرية وسلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسات القطاع الخاص في سلطنة عمان. كما تستهدف كذلك دراسة دور الوسيط الذي يؤديه السلوك التنظيمي في زيادة الرفع في العلاقات السابة. وقد استخدم الباحث في الدراسة الحالية لتحقيق هذا الهدف البحثي المنهج الوصفي التحليلي، حيث جمع البيانات من (13٠) أربعمئة وواحد وثلاثين مشاركاً من مؤسسات القطاع الخاص في سلطنة عُمان واستخدم العديد من الطرق الإحصائية المتقدمة؛ منها التحليل العاملي باستخدام برنامج SPSS والتحليل العاملي التوكيدي، ثم المعادلة النموذجية البنائية. ومن أجل دراسة العلاقات السببية تبنت الدراسة المعادلة البنائية النموذجية باستخدام برنامج (AMOS)، التي تتميز مقارنة بنظائرها من الطرق الإحصائية التقليدية في كونها قادرة على اختبار مجموعة من المتغيرات المعقدة في آن واحد مع مراعاة المتغيرات الوسيطة إن وجدت.

وقد كشفت نتيجة التحليل أن لممارسات إدارة الموارد البشرية علاقة سببية مباشرة بسلوك المواطنة التنظيمية، كما يلعب السلوك التنظيمي كمتغير وسيط للعلاقة غير المباشرة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. وتدل هذه النتيجة أن هناك علاقة مباشرة وغير مباشرة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وسلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسات القطاع الخاص في سلطنة عمان. وأن هناك تبايناً واضحاً في ممارسات

¹ محمد بن سالم باعمر (2019): أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال السلوك التنظيمي في مؤسسات القطاع الخاص في سلطنة عمان " رسالة دكتوراة، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

إدارة الموارد البشرية التي تقدمها مؤسسات القطاع الخاص وسياساتها المتبعة تجاه المجتمع، مما يشير إلى أنها لم تصل إلى درجة الشعور التام بالمواطنة التنظيمية نتيجة عدم إدراكها وتبليتها لكافة رغبات وتطلعات المجتمع المحلي.

- **فى دراسة قاموا بها (زيدان مراد ,حسين رشا , 2018)¹ بعنوان "درجة ممارسة مديري مدارس التعليم الثانوى الفني لنمط القيادة الديمقراطي وعلاقته بالسلوك التنظيمي للمعلمين بمحافظة الفيوم "** حيث هدفت هذه الدراسة على التعرف على السلوك التنظيمي بالمؤسسات التعليمية و الكشف عن واقع ممارسة مديري مدارس التعليم الثانوي الفني لنمط القيادة الديمقراطي وعلاقته بالسلوك التنظيمي للمعلمين بمحافظة الفيوم.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

أ - بالنسبة إلى سلوك المواطنة التنظيمي: أن سلوك المواطنة التنظيمي جاء في الترتيب (١) حيث حظى بدرجة ممارسة كبيرة بمتوسط حسابي قدره (٢,٨) ونسبة مئوية (٩٢,٢٨) مما يعنى أن ممارسة معلمي مدارس التعليم الثانوي الفني بمحافظة الفيوم لسلوك المواطنة التنظيمي درجة كبيرة.

ب- بالنسبة إلى سلوك الالتزام التنظيمي: أن سلوك الالتزام التنظيمي جاء في الترتيب (٢) حيث حظى بدرجة ممارسة كبيرة بمتوسط حسابي قدره (٢,٧) ونسبة مئوية (٩٠,٦٩) مما يعنى أن ممارسة معلمي مدارس التعليم الثانوي الفني بمحافظة الفيوم لسلوك الالتزام التنظيمي درجة كبيرة.

ج- بالنسبة إلى سلوك الولاء التنظيمي: أن سلوك الولاء التنظيمي جاء في الترتيب (٣) حيث حظى بدرجة ممارسة كبيرة بمتوسط حسابي قدره (٢,٧) ونسبة مئوية (٨٩,٦٠) مما يعنى أن ممارسة معلمي مدارس التعليم الثانوي الفني بمحافظة الفيوم لسلوك الولاء التنظيمي درجة كبيرة.

- **وفى دراسة قامت بها (ربيع زبيدة , 2018)² بعنوان " دور إدارة الموارد البشرية في ترشيد السلوك التنظيمي داخل المؤسسة" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة الموارد البشرية(العمليات التوظيفية والتكوينية والتحفيزية في ترشيد السلوك التنظيمي) جودة الأداء وبناء فرق عمل وتضمين**

¹ مراد صالح زيدان, رشا عويس حسين(2018): درجة ممارسة مديري مدارس التعليم الثانوى الفني لنمط القيادة الديمقراطي وعلاقته بالسلوك التنظيمي للمعلمين بمحافظة الفيوم ,مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية , العدد العاشر, الجزء الرابع

² زبيدة ربيع (2018) : دور إدارة الموارد البشرية في ترشيد السلوك التنظيمي داخل المؤسسة "رسالة ماجستير", كلية العلوم الانسانية والاجتماعية , جامعة المسيلة, الجزائر

الإلتزام المعياري) داخل المؤسسة، من خلال دراسة عينة من الإداريين العاملين في كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية بالمسيلة ومن خلال الدراسة النظرية والتطبيقية للموضوع

توصلت نتائج الدراسة إلى :

أن المؤسسة ميدان الدراسة تتبع معايير موضوعية في عملية تسير الموارد البشرية وتعتمد على البرامج التكوينية وعلى منظومة حوافز فعالة من أجل تحقيق الجودة في الأداء، وكذا لبناء فرق عمل فعالة ولتضمن الإلتزام المعياري، تكون مجتمع البحث من 40 مبحوث وتم تصميم إستمارة وتوزيعها، وقد أوضحت الدراسة مجموعة من النتائج أن المؤسسة تهتم برفع مردود المورد البشري بهدف إلحاقه بالتطورات الحديثة وتثمين لدور فرق العمل، ومنه يمكن القول أن لإدارة الموارد البشرية دور في ترشيد السلوك التنظيمي داخل المؤسسة.

- وفي دراسة قام بها (السيد عبدالله ، 2017)¹ بعنوان " تأثير حقوق الموظف على الإلتزام التنظيمي" حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير حقوق الموظف على الإلتزام التنظيمي لدى افراد جهاز الشرطة فى قطاع غزة حيث استخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة ، وقد تم اختيار مجتمع الدراسة من افراد الشرطة الفلسطينية فى قطاع غزة من رتبه نقيب فما دون وتم توزيع 450 استبانة على مجتمع الدراسة (6903) موظف واعتمد الباحث على المنهج الوصفى التحليلي

وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

- هناك موافقة بدرجة قليلة وبوزن نسبي (45.09%) على مجال الحقوق المالية . وموافقة بدرجة متوسطة وبوزن نسبي (55.39%) على مجال الحقوق الوظيفية ، وموافقة بدرجة كبيرة وبوزن نسبي (73.74%) على مجال الإلتزام التنظيمي من قبل افراد جهاز الشرطة فى قطاع غزة
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a < 0.05$ بين حقوق الموظف والإلتزام التنظيمي لأفرد جهاز الشرطة فى قطاع غزة
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a < 0.05$ لحقوق الموظف على الإلتزام التنظيمي لافراد جهاز الشرطة فى قطاع غزة

¹ عبدالله احمد السيد (2017): تأثير حقوق الموظف على الإلتزام التنظيمي" رسالة ماجستير" ,كلية التجارة , الجامعة الاسلامية بقطاع غزة ,فلسطين

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 < a$ بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول تأثير حق الموظف على الالتزام التنظيمي لدى أفراد جهاز الشرطة تعزى للعمر وسنوات الخدمة، فيما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المؤهل العلمي والرتبة العسكرية
- وفي دراسة قام بها (بن حمود ناصر ، 2017)¹ بعنوان " تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية" هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهم خصائص وميزات الثقافة التنظيمية داخل المنظمة الجزائرية على اعتبار أننا مجتمع مسلم يجب أن يتمتع بثقافة إيجابية تعكس حب العمل وروح الجماعة ، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث قام الباحث بتوزيع 67 استمارة على مختلف الفئات بطريقة عشوائية و بزيادة قدرها 8 استمارات لتعويض الاستمارات المرفوضة

وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

- ان ثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة موضوع البحث هي ثقافة السوق، و بالتالي عدم ثبوت صدق الفرضية الأولى التي مفادها أن المنظمة تسودها الثقافة الهرمية.
- أهم سمات الثقافة التنظيمية السائدة هي القوة و عدم وجود ثقافات فرعية معارضة ، كما تركز على الإنتاج و تحقيق الأهداف، زيادة القدرة التنافسية، تحقيق الربح و السيطرة على السوق، و منه عدم ثبوت صدق الفرضية الثانية التي تشير إلى ضعف الثقافة التنظيمية السائدة و عدم تبنيتها من طرف أفراد المنظمة مع وجود ثقافات فرعية معارضة، وأن أهم سماتها هي الرسمية و الصرامة في تطبيق اللوائح والقوانين.
- مستوى الأداء لدى موارد المنظمة البشرية جيد، و منه نستنتج كذلك عدم صدق الفرضية الثالثة التي تشير إلى مستويات متوسطة من الأداء.
- علاقة الثقافة التنظيمية بمستوى أداء الموارد البشرية علاقة قوية و طردية، و بالتالي نلاحظ - عدم صدق الفرضية الأخيرة التي تشير إلى علاقة طردية بدل العكسية التي أشارت إليها الفرضية.

و منه تجيب هذه النتائج على السؤال الرئيسي للمشكلة والذي يقول: ما هي الثقافة التنظيمية السائدة داخل المنظمة الجزائرية و هل تؤثر في أداء الموارد البشرية؟ ، بتأكيد سيادة ثقافة السوق لدى موارد المنظمة

¹ ناصر بن حمود (2017) : تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية "رساله دكتوراه"، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة باتنة ، الجزائر

البشرية و تأثيرها على مستويات أداءهم إيجابيا و بصورة قوية بلغ معامل الارتباط بينهما ثقافة السوق و مستوى الأداء 0.630 عند مستوى الدلالة 0.01

- وفي دراسة قام بها (السحباني حسام , 2016)¹ بعنوان "الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تنمية السلوك الابداعي في الوزارت الفلسطينية" هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الثقافة التنظيمية على تنمية السلوك الإبداعي في الوزارت الفلسطينية، ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ودراسة الجهات الإشرافية من فئة مدير فما فوق (805) وتم اختيار عينة طبقية عشوائية تكونت من (287) مفردة، عبر استخدام الاستبانة كأداة دراسة، وتحليل البيانات من خلال برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) والخروج بنتائج التحليل للتأكد من صحة الفرضيات لهذه الدراسة

وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والسلوك الإبداعي في الوزارت الفلسطينية حسب معامل ارتباط (0.863) مع إقرار بوجود ضعف في التخلص من الإجراءات الروتينية المعقدة التي تمنع انطلاق الأفكار الإبداعية بوزن نسبي (56,96 %)، وكذلك ضعف من قبل الوزارت في كيفية تحديد المكافآت الإدارية بحسب أداء الموظفين حيث جاءت النتيجة في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (53.32 %) ، كما أظهرت الدراسة أن مستوى السلوك الإبداعي وهو يمثل المتغير التابع لا يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من المتغيرات (القيم التنظيمية، الاعراف التنظيمية) ، وكذلك مستوى السلوك الإبداعي وهو يمثل المتغير التابع يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من المتغيرات (السياسات والإجراءات، التوقعات التنظيمية، المعتقدات التنظيمية)

- وفي دراسة قام بها (أبو الكاس المعتصم , 2015)² بعنوان "أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة " هدفت هذه الدراسة التعرف إلى دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وتقديم توصيات للمنظمات غير الحكومية لتعزيز معرفة العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمجتمع الدراسة الذي يتكون من

¹ حسام السحباني (2016) : الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تنمية السلوك الابداعي في الوزارت الفلسطينية "رسالة ماجستير" , البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا برنامج القيادة والإدارة

² المعتصم أبو الكاس (2015) : أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة "رسالة ماجستير", أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا ,قطاع غزة ,فلسطين

العاملين في المنظمات غير الحكومية المحلية الاجتماعية بقطاع غزة، والبالغ عددهم (833) موظف، وقد تم اختيار عينة عشوائية عددها (263) موظف، حيث تم استخدام الاستبانة كاداه لجمع لإدخال ومعالجة وتحليل البيانات ، وتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS

وتوصلت نتائج الدراسة إلى :

- 1- مستوى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بأخلاقيات المهنة بشكل عام بلغ.83.34%
- 2- مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية بلغ 79.93%
- 3- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات المهنة والاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- 4- مستوى الأداء الوظيفي يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من المتغيرات (النزاهة والشفافية والاحترام وحسن المعاملة، العمل كفريق) على الترتيب.
- 5- لا يوجد فروق معنوية في استجابات المبحوثين حول مجال أخلاقيات المهنة، وحول مجال الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية ما عدا متغير (مكان العمل) الذي تبين وجود فروق معنوية لصالح منطقة رفح في كل من مجال أخلاقيات المهنة ومجال الأداء الوظيفي.

ومن خلال العرض السابق لهذه الدراسات يتبين إن معظم الدراسات السابقة التي تم تناولها معظمها من بيانات عربية مختلفة ،وقد طبقت هذه الدراسات في قطاعات ومجالات مختلفة، والدراسات المحلية التي تم إجراءها في مصر لم تتطرق إلى اثر مدونة السلوك الوظيفي على الأداء بصورة مباشرة، إنما جاءت في شكل مواضيع ومتغيرات مختلفة، كأثر الدوافع على تحقيق الجودة الشاملة، وأثر إدارة الصراع على الأداء التنظيمي، وأثر الثقافة التنظيمية في تشكيل سلوك العاملين، ودور القيادة في الأداء. كما أن الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها لم تتناول البيئة الداخلية للمنظمة كأثر الوعي بمدونة السلوك الوظيفي على الأداء. وقد أفادت الدراسات السابقة الدراسة الحالية في تناولها للأدبيات والمنطلقات الفكرية للسلوك التنظيمي وأبعاده ومحدداته، وللأداء وأبعاده، كما أفادت الدراسات السابقة الدراسة الحالية في تحديد المنهج الأمثل الذي سيتم من خلاله قياس متغيرات الدراسة.

الإطار النظري

المبحث الأول (السلوك التنظيمي)

يتناول هذا المبحث دراسة مفاهيم السلوك التنظيمي وأهميته وأهدافه وعناصره. كما يتطرق المبحث إلى تناول بعض أبعاد السلوك الفردي والجماعي داخل المنظمة التي تسعى الدراسة إلى قياسها لتحقيق أهداف الدراسة.

أولاً : مفاهيم السلوك التنظيمي:

لقد مر التطور في دراسة السلوك الإنساني في المنظمات بمراحل عديدة. فمنذ بدء البشرية والناس تسعى إلى تفسير السلوك، وظهرت الأديان لكي تفسر سلوك الإنسان وتنظم العلاقة بينهم. ومع تطور العلوم الإنسانية مثل علم النفس والاجتماع، بدأ علم جديد في الظهور وهو علم السلوك التنظيمي. ويقدم علم السلوك التنظيمي معارف ومهارات يحتاجها كل فرد وعلى وجه خاص كل مدير يود أن يحقق أهدافه من خلال الآخرين¹

إن دراسة السلوك الإنساني والتنظيمي يتطلب بيان المتغيرات الإنسانية والتنظيمية التي تتداخل وتتفاعل معاً، ونتيجة لهذا التفاعل يبرز سلوك الأفراد في منظمات الأعمال. فالسلوك التنظيمي هو عملية تواصل للسلوك. ويعتبر السلوك الإنساني والسلوك التنظيمي في الحقيقة أساسيات نفسية واجتماعية تتفاعل معاً، فعملية سلوك وتصرفات الأفراد في المنظمة مرتبطة ببعض العوامل والجوانب النفسية والاجتماعية، ويطلق على العوامل النفسية العوامل الداخلية وعلى العوامل الاجتماعية العوامل الخارجية حيث تتفاعل العوامل النفسية مع العوامل الاجتماعية وينتج عن هذا التفاعل سلوك الفرد والمنظمة، وقد يكون هذا السلوك إيجابياً أو سلبياً²

ثانياً : تعريف السلوك التنظيمي:

يعرف (صلاح الدين عبد الباقي) السلوك التنظيمي : دراسة سلوك وأداء العاملين في المنظمة، وذلك باعتبار أن بيئة المنظمة لها تأثيراً كبيراً على سلوك وتصرفات العاملين، ومن ثم إنتاجهم³.

¹ أحمد ماهر (2003): السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، ص11

² محمود سليمان العميان (2004): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الاردن، الطبعة الثانية، ص21-22

³ صلاح عبد الباقي (2003): السلوك التنظيمي، مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر، ص12

ينصرف مفهوم السلوك التنظيمي إلى تفاعل العنصر البشري مع العناصر الأخرى في المنظمة والتي تشمل التقنية المستخدمة في المنظمة، الهيكل التنظيمي، البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية خارج المنظمة. إن **السلوك التنظيمي** هو تطبيق جوانب المعرفة العلمية عن كيفية تفاعل العاملين في المنظمة كأفراد وجماعات داخل المنظمة، وذلك لهدف زيادة إنتاجية العاملين.

وكذلك يمكن تعريف السلوك التنظيمي بأنه¹ "سلوك الأفراد داخل المنظمات" ويقصد بالسلوك هنا الاستجابات التي يصدرها الفرد بعد احتكاكه بأفراد آخرين أو اتصاله بالبيئة الخارجية المحيطة به وتتمثل الاستجابات التي يصدرها الفرد، العمل الحركي أو التفكير، أو السلوك اللغوي أو المشاعر أو الانفعالات أو الإدراك

كما يقصد بالمنظمات تلك المؤسسات التي ينتمي إليها الفرد، والتي تهدف إلى تقديم منفعة وقيمة جديدة، كالبنوك والشركات والمصانع والمستشفيات والمدارس وغيرها.

ويمكننا أن نميز بين نوعين من سلوك الأفراد فهناك السلوك الفردي وهو السلوك الخاص بفرد معين، ويقوم علم السلوك النفسي بالاهتمام بهذا السلوك الفردي. أما النوع الثاني فيمثل السلوك الاجتماعي وهو السلوك الذي يتمثل في علاقة الفرد بغيره من الجماعة ويهتم به علم الاجتماع.

أما السلوك التنظيمي فهو تفاعل بين علم النفس وعلم الاجتماع مع علوم أخرى أهمها علم الإدارة والاقتصاد والسياسة، وذلك لكي يخرج مجال علمي جديد هو المجال العلمي الخاص بالسلوك التنظيمي، وهو يهتم بسلوك الأفراد داخل المنظمات.

ثالثاً: أهمية دراسة السلوك التنظيمي²:

يساعدنا السلوك التنظيمي على التعرف على المسببات المؤدية إلى السلوك الفردي والتنبؤ بهذا السلوك مستقبلاً إذا ما توافرت هذه المسببات، فمعرفة المبادئ العلمية للدافعية مثلاً تمكننا من **ويمكن أن نلخص**

أهمية السلوك التنظيمي في النقاط التالية

١ - تعد الموارد البشرية مورد هام للمنظمة لذلك استلزم ضرورة الاهتمام بدراسة وفهم سلوك الأفراد لما لها من تأثير على فعالية المنظمة.

¹ احمد ماهر: السلوك التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص 23
² راوية حسن (2005): السلوك في المنظمات، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، الطبعة الاولى، ص 15

٢ - تغيير النظرة إلى الموارد البشرية، وجذب الانتباه إلى ضرورة الاهتمام بتنمية وتطوير هذا المورد، ويمكن تحقيق هذا بالاستثمار فيه لزيادة كفاءته وتحسين مهارته. ومن ثم فإن الفهم الصحيح لسلوك الأفراد يمكن المنظمة من التعامل مع الأفراد بطريقة صحيحة، واتخاذ الإجراءات السلوكية التصحيحية كلما تطلب الأمر.

٣ - تعقد الطبيعة البشرية ووجود الاختلافات الفردية التي تميز هذا السلوك مما يتطلب من المنظمة فهم وتحليل هذه الاختلافات للوصول إلى طرق تعامل متميزة تتناسب مع هذه الاختلافات، وهذا يؤدي إلى زيادة التأثير والتحكم في هذا السلوك.

بالإضافة لما تقدم فإن أهمية السلوك التنظيمي تبرز في النقطتين التاليتين:¹

١ - مجال تشويق للدراسة: ويرجع عنصر التشويق في دراسة السلوك التنظيمي إلى أنه يتعلق بالعنصر البشري وطبيعته، وهو بذلك يتعلق بسلوكنا وتصرفاتنا داخل المنظمات المختلفة التي نعمل فيها، كما أن دراسة السلوك التنظيمي تنطوي على أمثلة حية وشيقة تتعلق بالنجاح والفشل في المنظمات بسبب العنصر البشري.

٢ - السلوك التنظيمي هام: تعتبر دراسة السلوك التنظيمي هامة للمديرين وللعاملين وأيضاً للمستهلكين من الخدمات في المنظمات العامة، إن تفهم طبيعة وعناصر هذا السلوك يمكن ان يزيد من فعالية أداء المديرين والعاملين، كما إن دراسته تجعلنا مستهلكين أكثر وعياً

رابعاً: أهداف دراسة السلوك التنظيمي

- التنبؤ بالسلوك التنظيمي: إن التنبؤ بسلوك الآخرين يعد من المتطلبات الأساسية لحياتنا اليومية سواء داخل أو خارج المنظمة، فهي تجعل حياتنا اليومية أسهل من خلال زيادة قدرتنا على التنبؤ بسلوك أقرابنا وأصدقائنا عند مختلف حالاتهم المزاجية، ولكن التنبؤ غير المدروس الذي لا يعتمد طرق علمية دقيقة يصبح غير دقيقاً ويصعب الاعتماد عليه، لذلك فإن علم السلوك التنظيمي يزود الدارسين والممارسين بالأسس والأساليب العلمية والمنهجية التي تساعد على التنبؤ الدقيق بسلوك الآخرين وبالأحداث التنظيمية المرتبطة بذلك.

¹ جمال الدين المرسى، ثابت عبد الرحمن إدريس 2005: السلوك التنظيمي (نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة) الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، ص 49-52

٢ - تفسير السلوك التنظيمي: والهدف الثاني الذي يسعى السلوك التنظيمي إلى تحقيقه هو تفسير الأحداث أو التصرفات للأفراد في المنظمات، فالتنبؤ الدقيق يؤدي إلى تفسير صحيح وهذا يعني أن التنبؤ يسبق التفسير مع ملاحظة أن التفسير للسلوك يعد أكثر صعوبة وتعقيداً من التنبؤ له.

٣ - إدارة السلوك التنظيمي: ففهم السلوك التنظيمي يؤدي إلى إدارته بفعالية، وطالما إن السلوك بإمكاننا التنبؤ به وتفسيره، فإنه غالباً يمكن التحكم فيه وإدارته، ومن ناحية أخرى فإذا كان كل من التنبؤ والتفسير للسلوك التنظيمي ينطوي على التحليل، فإن إدارة هذا السلوك تنطوي على التصرفات والقرارات.

وفي ضوء ذلك فإن من الأخطاء الشائعة من جانب الكثير من المديرين في المنظمات أنهم يسعون إلى التوصل إلى حلول سريعة لمشكلات سلوكية معينة بدون دراسة وتحليل، ومن ثم فإنهم يتخذون قرارات خاطئة، ولكن في مثل هذه المواقف فإنه يجب السعي إلى تحديد المشكلة من خلال الأساليب العلمية والمنهجية المبنية على الدراسة والمعرفة بالسلوك التنظيمي لتفسير المشكلة ثم اتخاذ القرارات المناسبة لمعالجتها

خامساً: عناصر السلوك التنظيمي¹:

إن العناصر الأساسية في السلوك التنظيمي تشمل: الأفراد، الهيكل التنظيمي، التكنولوجيا المستخدمة، وأخيراً البيئة التي تعيش فيها المنظمة.

1 - الأفراد: يمثل الأفراد النظام الاجتماعي الداخلي للمنظمة، وهم يعملون كأفراد ومجموعات سواء كانت رسمية أو غير رسمية، وهؤلاء الأفراد حالات متغيرة ومتطورة، فهم مختلفون في شخصياتهم ومشاعرهم وتفكيرهم ودوافعهم.

٢ - الهيكل التنظيمي: يحدد الهيكل التنظيمي العلاقات الرسمية للأفراد داخل المنظمة، فهو يوضح أنواع الوظائف وعلاقاتها ومستوياتها، وعادة ما تنشأ مشكلات متعددة تحتاج التنسيق والتعاون واتخاذ القرارات لتحقيق أهداف المنظمة.

٣ - التكنولوجيا: تمثل التكنولوجيا الأسلوب الذي يستخدمه العاملون في المنظمة، فالأفراد غالباً لا يعملون بأيديهم كل شيء، فهم يستخدمون الآلات وأدوات تكنولوجية معينة في العمل والتكنولوجيا المستخدمة لها تأثير على الإنتاجية، كما أن لها تأثير على العاملين وسلوكهم في العمل، وكذلك لها تكلفتها وعوائدها في العمل.

¹ صلاح محمد عبد الباقي: مرجع سبق ذكره ص 35

٤ - البيئة: تعمل كافة المنظمات في بيئة داخلية خاصة بها، و أيضاً في بيئة خارجية خاصة بالمجتمع، و هذه الأخيرة تشمل الجوانب السياسية و الاجتماعية و التعليمية و الثقافية و الاقتصادية عن المجتمع، و هذه البيئة الخارجية لها تأثير كبير على العاملين في المنظمة، فهي تؤثر في سلوكهم واتجاهاتهم وتؤثر في ظروف العمل، ودرجة المنافسة، وهذه يجب أخذها في الاعتبار عند دراسة السلوك الإنساني في المنظمات.

سادسا : أبعاد السلوك الفردي والجماعي داخل المنظمة¹

١ - السلوك الفردي داخل المنظمة وأهم الأبعاد التي تنطوي تحته هي (الإدراك والتعلم والشخصية والاتجاهات وضغوط العمل...إلخ)

٢ - السلوك الجماعي داخل المنظمة وأهم الأبعاد التي تنطوي تحته هي (الاتصالات والدافعية والتحفيز والقيادة الإدارية والصراع التنظيمي...إلخ)

¹ علي السلمي (2006): تطور الفكر التنظيمي , الكويت : وكالة المطبوعات , ص23

المبحث الثاني (مدونة السلوك الوظيفي)**مقدمة :**

يأتي الاهتمام بمواثيق سلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة كأحد مداخل تطوير الإدارة العامة التي يسترشد بها موظفو العموم، مما يؤدي إلى التجانس والوحدة والتوافق الأخلاقي داخل الجهاز الإداري للدولة. فالنجاح الحقيقي للجهاز الحكومي يتوقف على الموظف العام ومدى كفاءته وقدرته على القيام بمسؤولياته في تقديم الخدمات للجمهور، وحسن معاملتهم، والتيسير عليهم مهما تعددت وتزايدت مطالبهم واحتياجاتهم.

أولاً: التعريفات:

- **مدونة السلوك الوظيفي:** الشريعة العامة لمدونات سلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة التي تصدرها الوزارات ووحدات الإدارة المحلية والهيئات العامة بحسب طبيعة كل مهنة على حده¹
- **الموظف :** كل من يشغل إحدى الوظائف الواردة بموازنة الوحدة²
- **الوظيفة:** الوحدة الأساسية لأي تقسيم تنظيمي في الوحدة ، وتضم مجموعة من الواجبات والمسؤوليات والمهام التي تحددها بطاقة وصفها وتوجب على شاغلها إلتزامات معينة ، مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية³

ثانياً: الأهداف:

- 1- تحديد إطار قيمي مشترك ومتفق عليه من قبل كافة العاملين في الجهاز الإداري للدولة.
- 2- توحيد معايير المحاسبة والمساءلة.
- 3- تحقيق التوازن بين حقوق وواجبات طرفي العلاقة: جهة العمل والموظف العام.
- 4- الوصول إلى جهاز إداري كفء وفعال يحسن من إدارة موارد الدولة ويعلى رضاء المواطن - رؤية مصر 2030.

¹ المعهد القومي للحكومة والتنمية المستدامة ، وزارة التخطيط و التنمية الاقتصادية-2019 : مدونة سلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة،ص6

² القانون الخدمة المدنية رقم 81 لسنة 2016 : الباب الاول (الاحكام العامه) ، الجريدة الرسمية - العدد 43 مكرر (ا) ص4

³ قرار الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة رقم 35 لسنة 2019 بشأن معايير توصيف وتقييم الوظائف ، الوقائع المصرية - العدد 122 (تابع) ص-15

ثالثاً: نطاق سريان المدونة:¹

تطبق قواعد مدونة السلوك الوظيفي على: الجهاز الإداري للدولة ووحدات الإدارة المحلية والهيئات العامة، ورؤساء هذه الوحدات، والعاملين بها، وتعتبر هذه المدونة هي الشريعة العامة لمدونات السلوك الوظيفي التي تصدرها الوزارات، ووحدات الإدارة المحلية، والهيئات العامة، والنقابات بحسب طبيعة كل مهنة على حده.

رابعاً: الإطار الموضوعي للمدونة

ينقسم الإطار الموضوعي للمدونة من أربعة أقسام رئيسة – هي كما يلي:

القسم الأول: تعهدات عامة من الجهاز الإداري للدولة

- 1- احترام القانون وحقوق الإنسان
- 2- الإتاحة في الحصول على الخدمات العامة إعمالاً لمبدأ المساواة وعدم التحيز
- 3- الإتاحة المعلوماتية – سواء بالنسبة لأساليب وإجراءات الحصول على الخدمة أو في القرارات الخاصة بمستخدمي الخدمة ومبررات القرار، وأن يتم ذلك من خلال قنوات تواصل مستمرة تتسم بالسلاسة واليسر.
- 4- كفاءة وجودة الخدمات – بشكل يخضع للتقييم المستمر والتكيف لاحتياجات المواطنين.
- 5- التطوير المستمر – باستخدام الأساليب التكنولوجية وغير التكنولوجية على نحو يضمن التيسير على المواطنين.
- 6- الاحترافية – على نحو يضمن التميز والإبداع وتفعيل الرقابة الذاتية في الأداء.

القسم الثاني: التزامات جهة العمل تجاه الموظف

تلتزم جهة العمل بما يلي:

1. تعريف الموظفين بقواعد السلوك الوظيفي المنصوص عليها بالمدونة.
2. تهيئة ظروف عمل آمنة وعادلة وصحية للموظفين، تلبي المتطلبات الأساسية لهم واحتياجاتهم وأهدافهم الشخصية والعملية.

¹ المعهد القومي للحكومة والتنمية المستدامة ، وزارة التخطيط و التنمية الاقتصادية-2019 : مرجع سبق ذكره،ص6

3. تشجيع الموظفين على التواصل وإبداء الرأي لحل الصعوبات والمشاكل التي يواجهونها أثناء أدائهم لواجباتهم الوظيفية.
4. اتخاذ الإجراءات ذات العلاقة ب: اختيار أو تعيين الموظفين أو ترقيتهم أو تدريبهم أو مكافأتهم أو تقييمهم أو نقلهم أو انتدابهم أو إعارتهم أو بأي من الأمور المتعلقة بأعمالهم، بشفافية ونزاهة وبمناى عن أية اعتبارات ذات صلة بالقرابة أو الصداقة أو بالمفاهيم النفعية، ودون أي تمييز مبنى على النوع الاجتماعي أو العرق أو العمر أو الدين، وبإتباع أسس الاستحقاق والجدارة والتنافسية، والتقيد التام بالصلاحيات وإجراءات العمل المعتمدة.
5. تحديد مهام الموظف ومسؤولياته وما يتوقع منه من إنجاز بوضوح تام، مع توفير كافة المعلومات التي تمكنه من أداء تلك المهام.
6. توفير فرص التدريب المناسب والمستمر لتحسين فرص تقدمه في مساره الوظيفي وفقا لنظام الخدمة المدنية.
7. ضمان حرية الرأي والتعبير في إطار النصوص القانونية ووفق احكام هذه المدونة.
8. ضمان حق الموظف في التظلم أو الشكوى من أي قرار خاطئ أخذ بحقه وفقا لأحكام قانون الخدمة المدنية.
9. معاملة جميع الموظفين معاملة عادلة من الناحية الإدارية بما في ذلك من عدالة منح الأجر بتقاضي القائمين بالوظائف المتماثلة رواتب متساوية.
10. للموظف الحق في الحصول على الأجر المقرر لوظيفته.
11. يحق للموظف الحصول على تعويض عادل عن الاختراعات والمصنفات التي يبتكرها أثناء تأدية وظيفته أو بسببها.
12. للموظف الحق في التظلم من تقرير تقييم أدائه السنوى.
13. الابتعاد عن التعسف في معاملة الموظفين و البعد بهم عن تدخل الميول الشخصية أو الإكراه على الموالاة لأغراض شخصية أو سياسية.
14. حماية الموظفين من التعرض للإيذاء بسبب إدلائهم بمعلومات بشكل قانوني وهو ما يتعارض مع القوانين والقواعد و النظم.
15. توفير كافة قواعد السلامة المهنية - والتي تتمثل فيما يلي:

- للموظف الحق في أن يعلم بشكل واضح كافة الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها بسبب العمل، والحصول على التدريب اللائم لتقادي هذه الأخطار.
- للموظف حق الحصول على مختلف معدات وتجهيزات الحماية الشخصية المحددة للوقاية من التعرض للأخطار، وأية خدمات ومتطلبات صحية ووقائية ذات صلة بالحماية دون أي تكلفة مالية عليه.
- حق الموظف في ابلاغ السلطات العليا إذا لاحظ وجود قصور في إجراءات الصحة والسلامة والمهنية المتبعة في مكان عمله.

القسم الثالث: التزامات الموظف العام¹

- ✓ **الولاء والاخلاص لجمهورية مصر العربية وقيادتها واحترام الدستور والقانون والانظمة المعمول بها:**
على جميع الموظفين في الجهات الحكومية الإخلاص لوطنهم جمهورية مصر العربية وقيادتها والتقيد بقواعد ومبادئ الدستور والعمل على احترام وتطبيق القانون والتشريعات والأنظمة المعمول بها في الدولة.
- ✓ **الالتزام بجودة تقديم الخدمة:**
- 1- يجب على الموظف العام أن يؤدي واجباته الوظيفية الموضحة ببطاقة الوصف الوظيفي بنفسه بكل أمانة وإجتهاد، وأن يحسن معاملة الجمهور وإنجاز مصالحه في الوقت المناسب.
- 2- يجب مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن والمرضى والنساء الحوامل عند تقديم الخدمة لهم.
- 3- الإلتزام بخدمة الجمهور بشفافية وعدالة وسرعة ولباقة بهدف كسب رضاهم عن مستوى الخدمات المقدمة لهم .
- 4- يجب عدم التمييز في تقديم الخدمة للعملاء والتقيد بأعلى درجات المهنية والحيادية وعدم الإساءة إليهم واستغلالهم لمنفعة شخصية بسبب الخدمات المقدمة، ومنع كل أشكال التمييز وخاصة بسبب الأصل والجنس والدين وغيرها.
- 5- التقيد بأوقات العمل الرسمية، وإتباع الإجراءات التي تحددها اللائحة الداخلية للوحدة في حالة التغيب عن العمل أو التأخير عن العمل، وتكريس أوقات العمل الرسمي للقيام بمهام وواجبات وظيفته وعدم القيام بأي نشاط لا يتعلق بواجباته الرسمية.
- 6- توفير المعلومات المطلوبة للمواطنين طالبي الخدمات بدقة وسرعة دون خداع أو تضليل وفقا للتشريعات المطبقة، مع عدم تأجيل إنجاز الخدمة المطلوبة لأي سبب من الأسباب طالما توافرت الشروط.

¹ المعهد القومي للحكومة والتنمية المستدامة ، وزارة التخطيط و التنمية الاقتصادية-2019 : مرجع سبق ذكره،ص9

7- التعامل مع الوثائق والبيانات والمعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد والمواطنين بسرية تامة ووفقا للقوانين والأنظمة المعمول بها، وعدم استغلال هذه المعلومات لغايات شخصية.

✓ عدم ممارسة نشاط سياسي:

1. لا يجوز تمثيل أو التعبير عن الآراء السياسية داخل جهة العمل، أو خارجها بصفته الرسمية.
2. لا يجوز القيام بأنشطة سياسية يمكن أن تقوض ثقة المواطن في قدرة الموظف على أداء الواجبات الرسمية بطريقة مناسبة
3. لا يجوز ممارسة أى عمل حزبي أو سياسى داخل مكان العمل، ولايجوز ذكر أو تأكيد أو عدم تأكيد - بشكل مباشر أو غير مباشر - العضوية في حزب سياسي معين سواء في العلاقة مع المواطنين أو زملاء العمل أو الكيانات القانونية .

4. عدم القيام بجمع تبرعات او مساهمات لصالح أحزاب سياسية أو الدعاية أو الترويج لها.

✓ السلوك في الحياة الخاصة:

1. تجنب الأعمال أو الأنشطة التي تتعارض مع القواعد القانونية أو الأخلاقية والتي يمكن أن تكون سببا لابتزازهم الشخصي المتعلق بأداء الواجبات الرسمية.
2. تجنب الأعمال التي تمثل إساءة إلى أو تشهير أو إفشاء أسرار جهة العمل؛ الأمر الذى قد يقلل من ثقة المواطن فى أجهزة الدولة.
3. تجنب الإساءة بالقول أو الفعل إلى رموز الدولة أو قياداتها، وكذا الإساءة إلى رموز وقيادات جهة العمل.

✓ تضارب المصالح: (قانون 106 بشأن تعارض المصالح لعام 2013)

- 1- يتمتع الموظف عن مزاوله أية أعمال أو القيام بأية نشاط من شأنه أن يؤدي إلى نشوء تضارب حقيقي أو ظاهري أو محتمل بين مصالحه الشخصية من جهة، وبين مسؤولياته الوظيفية أو كل ما يتصل بأعمال وظيفته من جهة أخرى.
- 2- الامتناع عن القيام بأي نشاط لا يتناسب مع أدائه الموضوعي والمتجرد لمهامه أو يمكن أن يؤدي إلى معاملة مميزة لأشخاص طبيعيين أو اعتباريين في تعاملاتهم مع الحكومة أو بما يسيء لسمعة إدارته أو يعرض علاقتها مع الجمهور للخطر.
- 3- إعلام الرئيس المباشر خطيا وبشكل فوري في حال تضارب المصالح مع أي شخص في تعاملاته مع جهة العمل، أو إذا نشأ التضارب بين المصلحة الشخصية والمصلحة العامة، أو تعرض الموظف إلى ضغوط

- تتعارض مع مهامه الرسمية أو تثير شكوكا حول الموضوعية التي يجب أن يتعامل بها مع إيضاح طبيعة العلاقة وكيفية التضارب.
- 4- عدم استخدام الوظيفة بصورة مباشرة أو غير مباشرة للحصول على مكاسب مالية أو أي شيء ذي قيمة لمصلحة خاصة به أو بعائلته.
- 5- عدم استغلال أو توظيف المعلومات التي يحصل عليها أثناء تأديته لمهامه الرسمية بعد انتهاء عمله في الإدارة كوسيلة لتحقيق منافع شخصية لنفسه أو لغيره بشكل مباشر أو غير مباشر أو للإساءة إلى الغير.
- 6- يجب الحصول على الموافقات اللازمة وفقا للقوانين في حالة الرغبة في الإشتراك في عملية جمع التبرعات أو الجوائز أو المساهمات العينية لمؤسسات خيرية.
- 7- تقادى إقامة علاقات وثيقة مع أفراد أو مؤسسات تعتمد مصالحها بشكل أساسي على قراراته أو قرارات إدارته .
- 8- التأكيد على عدم استخدام الألقاب العسكرية في الوظائف المدنية مما يؤدي الى ازدواج المسميات الوظيفية.
- 9- يحظر على الموظف استخدام المعلومات الرسمية التي حصل عليها بحكم وظيفته أو عملة الحكومي لتحقيق منفعة خاصة.
- 10- على الموظف الإقرار بملكية الدولة للاختراعات والمصنفات التي يبتكرها نتيجة تجارب رسمية أو إذا كان الاختراع أو المصنف يدخل في نطاق مهام وظيفته، بحيث لا يجوز استخدامها لتحقيق مصلحة ذاتية.
- 11- لا يجوز للموظف أن يؤدي عملا للغير - بأجر أو بدون أجر - خلال مدة أجازته بغير ترخيص من جهة العمل.
- 12- حظر عمل الموظف تحت الرئاسة المباشرة لأحد أقاربه من الدرجة الأولى في ذات الوحدة منعاً لتضارب المصالح وما قد ينشأ من تضارب مصالح داخل الوحدة التنظيمية. وفي حالة حدوث ذلك، وجب على الموظف الإفصاح وإبلاغ الإدارة الأعلى.

✓ التعامل مع أجهزة الاعلام والنشر والصحافة ووسائل التواصل الاجتماعي:

أولاً/ التعامل مع أجهزة الاعلام والنشر والصحافة

1- المحافظة على أسرار العمل، وعدم النشر أو الإدلاء بالبيانات أو المعلومات المتعلقة بوظيفته أو بسياسات واستراتيجيات جهة عمله الي أجهزة الإعلام ودور الصحافة والنشر أو أي جهة أخرى إلا بموجب تصريح من الجهة المختصة بالتعامل مع هذه الأجهزة.

ثانياً/ التعامل مع الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي:

1- الحسابات الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعي تمثل أصحابها فقط، بمعنى أنه يجب على الموظف ألا يعبر عن آرائه على تلك المواقع بصفته الوظيفية؛ وأن يحرص على ألا ينشر على المواقع الشخصية ما يمثل - أو يدعى أنه يمثل- موقف جهة العمل التي ينتمي إليها. وفي حالة التعبير عن رأى أو اتجاه معين يجب عليه عرض بيان واضح لأخلاء المسؤولية يوضح أن ما يقوم به من أنشطة وما يقدمه من تعليقات على هذا الموقع انما يمثل آرائه الشخصية ولا صلة للجهة الحكومية به.

2- يحظر على الموظف إبداء رأى سلبي أو تقديم شكوى تخص جهة عمله على حسابه الشخصي؛ فالشكاوى لها طرقها القانونية التي ينبغي اتباعها في إطار مؤسسى.

3- يراعى حق الموظف في التمتع بحرية الحديث وإبداء الرأي والشكوى الموضوعية - فيما لا يخص أموره في جهة العمل- مع ضرورة الالتزام والمحافظة على الآداب العامة والنظام العام والقوانين السارية في هذا الشأن.

4- يجب على الموظف أن يتعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي بلباقة وموضوعية، وعدم كتابة الرسائل أو نشر المقالات المجهولة أو غير المجهولة التي تسيء إلى جهة عمله أو المسؤولين فيها أو إلى الحكومة بشكل عام، أو أية جهة خاصة أخرى. وفي جميع الاحوال يتحمل الموظف الحكومي مسؤولية ضمان عدم الإضرار على مواقع التواصل الاجتماعي بسمعة الجهة الحكومية التي ينتمي إليها أو التشهير أو القذف أو التطاول على سمعة الجهات الحكومية الأخرى، أو شخوصها.

5- عدم تحميل النصوص والصور التي تحتوي على مواد غير أخلاقية، أو عنصرية، أو تحرض على العنف والكراهية، وعدم استخدام الجهاز والانترنت لمحاولة الدخول والتسلل إلى أجهزة أو شبكات أخرى، وعدم استخدام الانترنت لإرسال مواد سرية أو غير مسموح بنشرها أو تحتوي على تهديد ومضايقات للآخرين، أو أيه أنشطة غير قانونية.

- 6- على الموظف ألا ينشر في ملفات التعريف الشخصية به المنصب أو المسمى الوظيفي أو بيانات الاتصال الرسمية الخاصة به في العمل لأغراض المراسلة، وذلك في حال كون الموظف شخصية عامة مرتبطة لدى الجمهور بمنصبه الحكومي
- 7- يحظر على الموظف عدم استغلال المعلومات التي يحصل عليها أثناء أدائه للمهام الوظيفية ونشرها بأي طريقة.
- 8- للجهة الحكومية من تلقاء نفسها أو بناء على ذوي المصلحة أو ديوان الخدمة المدنية حق اتخاذ الإجراءات المناسبة، بما في ذلك الإجراءات القانونية أو التأديبية ضد أي إساءة لإستخدام وسائل التواصل الإجتماعي أو الأنترنت.
- 9- ينبغي عدم استخدام مواقع التواصل أثناء وقت العمل.
- ✓ **الإلتزام بحسن المظهر والسلوك**
- 1- يجب على الموظف مراعاة المظهر اللائق سواء في مظهره أو ملبسه، على نحو لا يخل بالآداب أو بسمعة جهة العمل.
- 2- التقيد بالزي الرسمي لمن تلزمهم جهاتهم بإرتدائه خلال ساعات العمل وأن يحافظ عليه وعلى نظافته دائماً وعدم استخدامه خارج أوقات العمل الرسمية.
- ✓ **المحافظة على المال العام والخاص والممتلكات والموارد العامة والخاصة:**
- 1- الموظف مسئول عن جميع الممتلكات والموارد الحكومية التي تصرف له أو تكون بحوزته أو تحت سيطرته، ويمنع الموظف من استخدامها لأغراض شخصية.
- 2- المحافظة على ممتلكات وأموال الوحدة التي يعمل بها ومراعاة صيانتها.
- 3- ترشيد استخدام الكهرباء والمياه وكافة أجهزة وأدوات جهة العمل، وضرورة الإبلاغ عن أية أعطال أو فقد لها.
- 4- حظر مخالفة الأحكام الخاصة بضبط الرقابة على تنفيذ الموازنة العامة.
- 5- حظر مخالفة اللوائح والقوانين الخاصة بالمناقصات والمزايدات والمخازن والمشتريات وكافة القواعد المالية.
- 6- تجنب الإهمال أو التقصير الذي يترتب عليه ضياع حق من الحقوق المالية للدولة أو للمواطنين.
- 7- ضرورة الرد على مناقصات الأجهزة الرقابية ومكاتبتهم، والتأخير في الرد عليهم يعتبر في حكم الرد وأن الغرض منه المماطلة والتسويق.

8- استخدام الموارد للأغراض العامة المرخص بها، مع التأكد من استخدام المال العام بشكل صحيح وفعال، والنظر إلى قضايا الجمهور وشؤونهم بنزاهة، وكفاءة، وسرعة، وفعالية.

٧ الاحترام واللباقة في علاقات العمل:

1- التعامل باحترام ولباقة مع الزملاء، والمحافظة على علاقات سليمة وودية معهم دون تمييز، والحرص على احترام خصوصياتهم والامتناع عن استغلال أية معلومات تتعلق بحياتهم الخاصة بقصد الإساءة.

2- الامتناع عن أية تصرفات لا أخلاقية تنتهك الآداب العامة والقوانين والأعراف.

3- الامتناع عن كافة صور التحرش الجنسي من أقوال وأفعال أو إيماءات خادشة للحياء - سواء بشكل سافر أو مستتر.

4- احترام وتنفيذ توجيهات الرؤساء وفق التسلسل الوظيفي، وأن ينفذ الموظف العام ما يصدر إليه من أوامر في حدود القوانين واللوائح والنظم المعمول بها؛ بحيث يتحمل كل رئيس مختص مسؤولية الأوامر التي تصدر منه.

5- الامتناع عن إخفاء أية معلومات متعلقة بالعمل بهدف التأثير على القرارات المتخذة أو إعاقة سير العمل.

6- التعاون مع الزملاء في أداء الواجبات العاجلة اللازمة لتأمين سير العمل وتنفيذ الخدمة العامة، ونقل المعرفة والخبرات التي اكتسبها الرئيس إلى مرؤوسيه، وتشجيعهم على زيادة تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم.

7- الاهتمام برفع كفاءة وتنمية قدرات المرؤوسين وتحفيزهم على تحسين أدائهم، واحترام حقوق مرؤوسيه والتعاون معهم بمهنية عالية دون محاباة أو تمييز والالتزام بالقوانين واللوائح السارية.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

يشتمل هذا المبحث على تحليل البيانات الأساسية للدراسة للتمكن من معرفة اتجاهات إجابات عينة الدراسة على عبارات محاور الدراسة المختلفة وذلك من خلال التوزيع التكراري والأساليب الإحصائية التي تم استخدامها.

تصميم نموذج الدراسة:

في ضوء المشكلة موضوع الدراسة وأهدافها تم تطوير نموذج الدراسة لقياس اثر الوعي بمدونة السلوك الوظيفي على أداء العاملين بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل : الوعي بمدونة السلوك الوظيفي

المتغير التابع : أداء العاملين بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة

تساؤلات البحث

1. ما درجة الوعي بالمسؤوليات والمبادئ الأخلاقية لدى الموظف ؟
2. ما درجة تأثير إلتزامات العمل (بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة) تجاه الموظفين علي أدائهم ؟
3. مدى تأثير الوعي بمدونة السلوك الوظيفي على أداء العاملين بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ؟

مجتمع الدراسة :

مجتمع الدراسة يتكون من 210 باحث بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة من حملة المؤهلات العليا بمختلف التخصصات وبمختلف الوظائف والمستويات الوظيفية

عينة الدراسة :

تم توزيع الاستبانة على عدد 50 باحث بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بمختلف الإدارات والتخصصات وقد امتنع عدد 8 من الاشتراك في الاستبيان ليكون العدد النهائي الذي تم عليه التحليل 42 باحث بمختلف الإدارات وذلك على النحو الموضح بالجدول التالي :

العدد	المسمى الوظيفي
10	باحث تشريعات
10	باحث شكاوي
22	باحث تنمية وتدريب
الإجمالي 42	

منهجية الدراسة:

يتم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، إذ عرف هذا المنهج بأنه طريقة في البحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الدارس في مجرياتها ويستطيع الدارس أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها ويعتبر هذا المنهج من أكثر المناهج استخداماً في العلوم الاجتماعية والإنسانية. إذ يمتاز عن بقية المناهج بتتبعه للظاهرة المدروسة عن طريق جمع كم كبير من المعلومات تتعلق بالظاهرة فيتمكن الباحث من دراسة أبعادها المختلفة وأسبابها وتطوراتها والعلاقات بداخلها. كما يمكن للباحث وضع مقترحات وحلول مع اختبار لمدى صحتها من أجل الوصول إلى نتائج.

١- اختبار صدق محتوى المقياس

تم إجراء اختبار صدق المحتوى لعبارات المقياس من خلال تقييم صلاحية المفهوم وذلك من خلال عرض عبارات المقاييس على الدكتور المشرف بهدف تحليل مضامين عبارات المقاييس وتحديد مدى التوافق بين عبارات كل مقياس والهدف منه , وبعد استعادة الاستبيان تم إجراء التعديلات التي اقترحت عليه، وبذلك تم تصميم الاستبانة في صورتها النهائية (انظر ملحق رقم 1)

2- اختبار الاتساق والثبات الداخلي لعبارات الدراسة:

يقصد بالثبات (استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة) وبالتالي فهو يؤدي الى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متوافقة في كل مرة يتم فيها إعادة القياس. وكلما زادت درجة الثبات واستقرار الاداة كلما زادت الثقة

نتائج الفأكرنباخ

المقياس	نتيجة ألفاكرنباخ
إلتزامات جهة العمل تجاه الموظف	0.927
إلتزامات الموظف العام	0.974

جدول (1)

من الجدول (1) نتائج اختبار الثبات أن قيم ألفا كرنباخ لجميع عبارات المتغيرات أكبر من (٦٠ %) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية جداً من الثبات الداخلى لجميع عبارات المقياس حيث بلغت قيمة ألفا كرنباخ للمقياس الكلى لمتغير إلتزامات جهة العمل تجاه الموظف 7.29% ولمتغير إلتزامات الموظف العام 4.97% ، وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بأن المقاييس التى اعتمدت عليها الدراسة لقياس عبارات جميع متغيرات الدراسة تتمتع بالثبات الداخلى لعباراتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الاجابات فى تحقيق اهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

3- التوزيع التكرارى لافراد العينة وفق متغير المسمى الوظيفى

النسبة %	العدد	المسمى الوظيفي
23.8	10	باحث تشريعات
23.8	10	باحث شكاوي
52.4	22	باحث تنمية وتدريب
100	42	المجموع

يشتمل هذا الجزء على تحليل البيانات الأساسية للدراسة للتمكن من معرفة اتجاهات إجابات عينة الدراسة على عبارات محاور الدراسة المختلفة وذلك من خلال التوزيع التكرارى والأساليب الإحصائية التي تم استخدامها .

4- التوزيع التكرارى لافراد العينة وفق متغير المستوى الوظيفي

النسبة %	العدد	المستوى الوظيفي
4.8	2	الدرجة الأولى
35.7	15	الدرجة الثانية
59.5	25	الدرجة الثالثة
100	42	المجموع

5- التوزيع التكرارى لافراد العينة وفق متغير الإدارة التابع لها

الإدارة التابع لها	العدد	النسبة %
الإدارة المركزية للخدمة المدنية	10	23.8
الإدارة المركزية للشكاوي والتفتيش	10	23.8
الإدارة المركزية للتدريب	7	16.7
الإدارة المركزية للترتيب وموازنة وظائف	15	35.7
المجموع	42	100

6- التوزيع التكرارى لافراد العينة وفق متغير الإطلاع على مدونة السلوك الوظيفي

الإطلاع علي مدونة السلوك الوظيفي	العدد	النسبة %
نعم	23	54.8
لا	19	45.2
المجموع	42	100

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأسئلة الدراسة

المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة ويتم مقارنة الوسط الحسابي للمتغير بالوسط الفرضي للدراسة حيث تتحقق الموافقة على الفقرات اذا كان الوسط الحسابي للعبارة أكبر من الوسط الفرضي , وتتحقق عدم الموافقة اذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي. وإذا كان الانحراف المعياري للمتغير يقترب من الواحد الصحيح فهذا يدل على تجانس الاجابات بين أفراد العينة .وفيما يلي جدول يوضح الوسط والانحراف المعياري والاهمية النسبية للمتغيرات

أولاً :إلتزامات جهة العمل تجاه الموظف

م	الوصف	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
1	تقوم الإدارة المعنية بتعريف الموظفين بقواعد السلوك الوظيفي المنصوص عليها بالمدونة	4.19	.773
2	يتم تهيئة ظروف عمل آمنة وعادلة وصحية للموظفين، تلبى المتطلبات الأساسية لهم واحتياجاتهم وأهدافهم الشخصية والعملية.	3.71	1.195
3	يتم تشجيع الموظفين على التواصل وإبداء الرأي لحل الصعوبات والمشاكل التي يواجهونها اثناء أدائهم لواجباتهم الوظيفية.	3.55	1.131
4	يتم تحديد مهام الموظف ومسؤولياته وما يتوقع منه من إنجاز بوضوح تام، مع توفير كافة المعلومات التي تمكنه من أداء تلك المهام.	4.19	.740
5	يتم توفير فرص التدريب المناسب والمستمر لتحسين فرص تقدمه في مساره الوظيفي وفقا لنظام الخدمة المدنية.	4.29	.774
6	ضمان حق الموظف في التظلم أو الشكوى من أي قرار خاطئ أأخذ بحقه وفقا لأحكام قانون الخدمة المدنية.	3.62	1.103
7	معاملة جميع الموظفين معاملة عادلة من الناحية الإدارية بما في ذلك من عدالة منح الأجر بتقاضي القائمين بالوظائف المتماثلة رواتب متساوية.	3.67	1.262
8	الابتعاد عن التعسف في معاملة الموظفين و البعد بهم عن تدخل الميول الشخصية أو الإكراه على الموالاة لأغراض شخصية أو سياسية.	3.83	1.208
9	للموظف الحق في الحصول على الأجر المقرر لوظيفته.	3.81	1.273
10	ضمان حرية الرأي والتعبير في إطار النصوص القانونية ووفق احكام هذه المدونة.	3.48	1.174

ثانياً : إلتزامات الموظف العام

م	الوصف	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
1	يجب على الموظف العام أن يؤدي واجباته الوظيفية الموضحة ببطاقة الوصف الوظيفي بنفسه بكل أمانة وإجتهاد، وأن يحسن معاملة الجمهور وإنجاز مصالحه في الوقت المناسب.	4.02	.950
2	يجب مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن والمرضى والنساء الحوامل عند تقديم الخدمة لهم.	3.86	1.049

م	الوصف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
3	يجب عدم التمييز في تقديم الخدمة للعملاء والتقيد بأعلى درجات المهنية والحيادية وعدم الإساءة إليهم واستغلالهم لمنفعة شخصية بسبب الخدمات المقدمة، ومنع كل أشكال التمييز وخاصة بسبب الأصل والجنس والدين وغيرها.	3.52	1.254
4	لا يجوز تمثيل أو التعبير عن الآراء السياسية داخل جهة العمل، أو خارجها بصفته الرسمية.	3.52	.994
5	لا يجوز القيام بأنشطة سياسية يمكن أن تقوض ثقة المواطن في قدرة الموظف على أداء الواجبات الرسمية بطريقة مناسبة	3.69	1.024
6	تجنب الأعمال أو الأنشطة التي تتعارض مع القواعد القانونية أو الأخلاقية والتي يمكن أن تكون سببا لابتزازهم الشخصي المتعلق بأداء الواجبات الرسمية.	3.74	1.061
7	الامتناع عن القيام بأي نشاط لا يتناسب مع أدائه الموضوعي والمتجرد لمهامه أو يمكن أن يؤدي إلى معاملة مميزة لأشخاص طبيعيين أو اعتباريين في تعاملاتهم مع الحكومة أو بما يسيء لسمعة إدارته أو يعرض علاقتها مع الجمهور للخطر.	3.69	1.093
8	المحافظة على أسرار العمل، وعدم النشر أو الإدلاء بالبيانات أو المعلومات المتعلقة بوظيفته أو بسياسات واستراتيجيات جهة عمله الي أجهزة الإعلام ودور الصحافة والنشر أو أي جهة أخرى إلا بموجب تصريح من الجهة المختصة بالتعامل مع هذه الأجهزة.	3.86	.952
9	الحسابات الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعي تمثل أصحابها فقط، بمعنى أنه يجب على الموظف ألا يعبر عن آرائه على تلك المواقع بصفته الوظيفية؛ وأن يحرص على ألا ينشر على المواقع الشخصية ما يمثل – أو يدعى أنه يمثل- موقف جهة العمل التي ينتمي إليها. وفي حالة التعبير عن رأى أو اتجاه معين يجب عليه عرض بيان واضح لأخلاء المسؤولية يوضح أن ما يقوم به من أنشطة وما يقدمه من تعليقات على هذا الموقع إنما يمثل آرائه الشخصية ولا صلة للجهة الحكومية به.	3.57	.941
10	يحظر على الموظف إبداء رأى سلبي أو تقديم شكوى تخص جهة عمله على حسابه الشخصي؛ فالشكاوى لها طرقها القانونية التي ينبغي اتباعها في إطار مؤسسى.	3.57	.914
11	يجب على الموظف أن يتعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي بلباقة وموضوعية، وعدم كتابة الرسائل أو نشر المقالات المجهولة أو غير	3.62	1.035

م	الوصف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	المجهولة التي تسيء إلى جهة عمله أو المسؤولين فيها أو إلى الحكومة بشكل عام، أو أية جهة خاصة أخرى. وفي جميع الاحوال يتحمل الموظف الحكومي مسئولية ضمان عدم الإضرار على مواقع التواصل الاجتماعي بسمعة الجهة الحكومية التي ينتمي إليها أو التشهير أو القذف أو التطاول على سمعة الجهات الحكومية الأخرى، أو شخوصها		
12	على الموظف ألا ينشر في ملفات التعريف الشخصية به المنصب أو المسمى الوظيفي أو بيانات الاتصال الرسمية الخاصة به في العمل لأغراض المراسلة، وذلك في حال كون الموظف شخصية عامة مرتبطة لدى الجمهور بمنصبه الحكومي	3.55	.916
13	يجب على الموظف مراعاة المظهر اللائق سواء في مظهره أو ملبسه، على نحو لا يخل بالأداب أو بسمعة جهة العمل.	3.81	.994
14	الموظف مسئول عن جميع الممتلكات والموارد الحكومية التي تصرف له أو تكون بحوزته أو تحت سيطرته، ويمنع الموظف من استخدامها لأغراض شخصية.	3.88	1.064
15	تجنب الإهمال أو التقصير الذي يترتب عليه ضياع حق من الحقوق المالية للدولة أو للمواطنين.	3.86	.952
16	الامتناع عن أية تصرفات لا أخلاقية تنتهك الآداب العامة والقوانين والأعراف	3.71	1.088
17	الامتناع عن كافة صور التحرش الجنسي من أقوال وأفعال أو إيماءات خادشة للحياء- سواء بشكل سافر أو مستتر	3.83	.908
18	احترام وتنفيذ توجيهات الرؤساء وفق التسلسل الوظيفي، وأن ينفذ الموظف العام ما يصدر إليه من أوامر في حدود القوانين واللوائح والنظم المعمول بها؛ بحيث يتحمل كل رئيس مختص مسئولية الأوامر التي تصدر منه.	4.00	1.036
19	التعاون مع الزملاء في أداء الواجبات العاجلة اللازمة لتأمين سير العمل وتنفيذ الخدمة العامة، ونقل المعرفة والخبرات التي اكتسبها الرئيس إلى مرؤوسيه، وتشجيعهم على زيادة تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم.	3.81	.994
20	الامتناع عن إخفاء أية معلومات متعلقة بالعمل بهدف التأثير على القرارات المتخذة أو إعاقة سير العمل.	3.93	1.022

الجدول أعلاه يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة فنجد أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقرب الى الواحد وهذا يدل على أن هنالك تجانس بين إجابات أفراد العينة على جميع عبارات المتغيرات، كما يتضح لنا أن المتوسط لكل المتغيرات أكبر من الوسط الفرضي وهو (٣).

تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة (السؤال الثاني والثالث)

المتغيرات	المسمى الوظيفي	المستوي الوظيفي	الإدارة التابع لها	إلتزامات جهة العمل تجاه الموظف	إلتزامات الموظف العام	الإطلاع علي مدونة السلوك الوظيفي
المسمى الوظيفي	1					
المستوي الوظيفي	-	1				
الإدارة التابع لها	-	-	1			
إلتزامات جهة العمل تجاه الموظف	0.758#	0.247#	0.793#	1		
إلتزامات الموظف العام	0.782#	0.247#	0.822#	0.982^	1	
الإطلاع علي مدونة السلوك الوظيفي	0.323#	0.033#	0.361#	0.664*	0.653*	1

Eta coefficient test#

Point biserial correlation*

Pearson's correlation^

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط

قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية ، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة اذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من (٣٠,٠) ويمكن اعتبارها متوسطة اذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (٣٠,٠ - ٧٠,٠) أما إذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (٧٠,٠) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأسئلة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

باحث تشريعات	باحث شكاوي	باحث تنمية وتدريب	
التزامات جهة العمل تجاه الموظفين	4.7 ± 0.24	4.3 ± 0.22	3.3 ± 0.74
إلتزامات الموظفين	4.5 ± 0.22	4.3 ± 0.21	3.14 ± 0.7

يتبين من الجدول أن أعلى درجة للاستبيان كانت لدى باحثين التشريعات حيث المتوسط الحسابي لإجاباتهم

علي جزء التزامات جهة العمل تجاه الموظفين 4.7 والانحراف المعياري 0.24,

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأسئلة الدراسة حسب الإدارة التابع لها الموظفين

خدمة مدنية	شكاوي	تدريب	ترتيب وموازنة	
التزامات جهة العمل تجاه الموظفين	4.7 ± 0.24	4.26 ± 0.22	3.64 ± 0.65	3.1 ± 0.72
إلتزامات الموظفين	4.5 ± 0.22	4.3 ± 0.21	3.6 ± 0.56	2.95 ± 0.68

نتائج البحث

يهدف هذا الجزء إلى تناول أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ومناقشتها، والتي في ضوءها يمكن استخلاص توصيات ، وكذلك تقديم توصيات علمية للدراسات المستقبلية المقترحة التي يمكن القيام بها لاستكمال البحث العلمي في هذا المجال . على النحو التالي:

1- توجد بعض الالتزامات الضرورية التي يجب على جهه العمل توفيرها لهم وأهمها:

- تهيئة ظروف عمل آمنة وعادلة وصحية للموظفين، تلبى المتطلبات الأساسية لهم واحتياجاتهم وأهدافهم الشخصية والعملية.
- ضمان حق الموظف في التظلم أو الشكوى من أي قرار خاطئ اتخذ بحقه وفقا لأحكام قانون الخدمة المدنية.
- الابتعاد عن التعسف في معاملة الموظفين و البعد بهم عن تدخل الميول الشخصية أو الإكراه على الموالاة لأغراض شخصية أو سياسية.
- معاملة جميع الموظفين معاملة عادلة من الناحية الإدارية بما في ذلك من عدالة منح الأجر بتقاضي القائمين بالوظائف المتماثلة رواتب متساوية.
- ضمان حرية الرأي والتعبير في إطار النصوص القانونية ووفق احكام هذه المدونة.

2- توجد بعض الالتزامات الضرورية على الموظف اتباعها وأهمها :

- يجب عدم التمييز في تقديم الخدمة للعملاء والتقدير بأعلى درجات المهنية والحيادية وعدم الإساءة إليهم واستغلالهم لمنفعة شخصية بسبب الخدمات المقدمة، ومنع كل أشكال التمييز وخاصة بسبب الأصل والجنس والدين وغيرها.
- الامتناع عن القيام بأي نشاط لا يتناسب مع أدائه الموضوعي والمتجرد لمهامه أو يمكن أن يؤدي إلى معاملة مميزة لأشخاص طبيعيين أو اعتباريين في تعاملاتهم مع الحكومة أو بما يسيء لسمعة إدارته أو يعرض علاقتها مع الجمهور للخطر.
- الامتناع عن أية تصرفات لا أخلاقية تنتهك الآداب العامة والقوانين والأعراف
- الامتناع عن إخفاء أية معلومات متعلقة بالعمل بهدف التأثير على القرارات المتخذة أو إعاقة سير العمل.

* (بالنسبة للنقطة 1 و 2) نجد أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقرب الى الواحد وهذا يدل على أن هنالك تجانس بين إجابات أفراد العينة على جميع عبارات المتغيرات، كما يتضح لنا أن المتوسط لكل المتغيرات أكبر من الوسط الفرضي وهو (٣)

4- كما تبين ان هناك درجة عالية من الوعي بحسب المسمى الوظيفي لـ (باحث التشريعات و باحث الشكاوى) أكبر من درجة الوعي لـ (باحث تنمية إدارية وتدريب) بالنسبة لمدونة السلوك الوظيفي (التزامات جهة العمل تجاه الموظفين – التزامات الموظفين)

5- اوضحت الدراسة ان الوعي بمدونة السلوك الوظيفي اثر كبير على اداء العاملين بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة

6- ان مدونة السلوك الوظيفية لها دور كبير فى نشر القيم والمبادئ الأخلاقية المهنية لدى الموظف العام وتعزيزها والالتزام بها

7- توصلت الدراسة ان مدونة السلوك الوظيفي تهدف إلى تعزيز ثقة المواطن بالخدمات التي يقدمها الجهاز ومكافحة الفساد بكل صورة

8- اظهرت الدراسة اهمية تنمية ثقافة الموظف العام بأهمية الدور الذي يضطلع به الأطر الأخلاقية التي يعمل في سياقها

9- أظهرت الدراسة اهمية تعزيز القيم المهنية والاخلاقيات في علاقة الموظف العام مع رؤسائه ومرؤوسيه وزملائه ومتلقي الخدمة

توصيات البحث

4. ضرورة تبني خطة عامة للتطوير التنظيمي داخل الجهاز ويكون الهدف الأساسي من عملية التطوير هو خلق ثقافة تنظيمية قوية قادرة على توجيه سلوك العاملين وكبح جماح سوء السلوك التنظيمي.
5. تنظيم دورات تدريبية للمدراء والمشرفين في مختلف التخصصات والإدارات في مجال السلوك التنظيمي والإدارة العامة ، مع الإشارة إلى ضرورة الاعتماد على البرامج التدريبية الحديثة مثل برامج المهارات السلوكية، وبرامج تدريب القادة.
6. تزويد مختلف فئات الموظفين بدورات تدريبية في مدونة السلوك الوظيفي، والمهارات الاجتماعية.
7. ضرورة تطوير وسائل الاعلان والاعلام (الانفوجراف - الفيديوهاات التوضيحية) داخل الجهاز لنشر قيم وعناصر بمدونة السلوك الوظيفي لتصل إلى جميع موظفي الجهاز
8. القيام بدراسات مسحية خاصة تلك التي تتعلق بموضوعات الرضا الوظيفي، لدى موظفي الجهاز وذلك بغية الكشف على مختلف ضغوط العمل والاحباطات التي تعد منطلق لكثير من أشكال سوء السلوك.
9. تنظيم ندوات وملتقيات بالتنسيق بين رئيس الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة وبين رؤساء ومديري الإدارات والموظفين تتناول موضوعات الثقافة التنظيمية وسوء السلوك التنظيمي باعتبارهما مفهومين أساسيين في تحديد مسار حياة التنظيمات الحديثة.
10. تبني خطة لإعادة بناء نظام القيم داخل الجهاز بحيث تصبح هذه المنظومة من القيم تعكس القيم السليمة في التعامل الوظيفي و الإنساني.

المراجع

أبو الكاس المعتصم 2017: أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة- رساله ماجستير - اكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا - جامعة الاقصى

1. أمل خليف 2021 : تأثير الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل: بالتطبيق على مصلحة الضرائب المصرية , المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة , جامعة عين شمس

2. السحباني محمد 2016: الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تنمية السلوك الابداعي فى الوزارات الفلسطينية -رساله ماجستير - اكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا - جامعة الاقصى

3. السيد عبدالله 2015: تأثير حقوق الموظف على الالتزام التنظيمي (دراسة تطبيقية على جياز الشرطة في قطاع غزة) -رساله ماجستير - كلية التجارة - الجامعة الاسلامية بغزة

4. العريقي منصور 2017 : السلوك التنظيمي , ط2 , دار الكتاب الجامعي -صنعاء ص17

5. المعهد القومي للحوكمة والتنمية المستدامة , وزارة التخطيط و التنمية الاقتصادية 2019-2022: مدونة سلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة

6. بن حمود ناصر 2017: تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية - رساله دكتوراة -قسم علم الاجتماع - كلية العلوم الانسانية والاجتماعية - جامعة باتنة - الجزائر

7. باعمر محمد 2019 : أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على سلوك المواطن التنظيمية من خلال السلوك التنظيمي في مؤسسات القطاع الخاص في سلطنة عُمان-رساله دكتوراة- جامعة العلوم الاسلامية الماليزية - سلطنة عمان

8. شفيق محمد 2016: السلوك الانساني وفن القيادة والتعامل ومهارات الإدارة , معهد اعداد القادة
وزارة التعليم العالي, مطابع روز اليوسف الجديدة ,ص2
9. قانون الخدمة المدنية رقم 81 لسنة 2016 , الباب الاول (الاحكام العامه) , الجريدة الرسمية -
العدد 43 مكرر (ا) , 2016
10. قرار الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة رقم 35 لسنة 2019 بشأن معايير توصيف وتقييم
الوظائف , الوقائع المصرية - العدد 122 (تابع) 2019
11. ربيع زبيدة 2018: دور إدارة الموارد البشرية في ترشيد السلوك التنظيمي داخل المؤسسة-رساله
ماجستير - قسم الاجتماع - كلية العلوم الانسانية والاجتماعية -جامعة محمد بوضياف
12. مراد زيدان ,رشا حسين 2018:درجة ممارسة مديري مدارس التعليم الثانوى الفني لنمط القيادة
الديمقراطي وعلاقته بالسلوك التنظيمي للمعلمين بمحافظة الفيوم مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربيه
والنفسية , جامعة الفيوم , العدد 10 , الجزء الرابع
13. محمد محمد 2019: أثر الثقافة التنظيمية على عملية إتخاذ القرارات "دراسة تطبيقية على
البنوك المصرية , المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة , جامعة عين شمس