

دور قيم العمل وسلوك العاملين في تنمية المجتمع" دراسة تطبيقية علي الخدمة المدنية القومية بالسودان "

احمد الطيب السمانى الطيب و عبد العزيز كرم الله جيب الله و إبتسام محمدأحمد محمد خيرأحمد
1. الخرطوم - وزارة العمل
2.3 جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - معهد الاسرة والمجتمع

المستخلص :

تهدف الورقة الى التعرف علي قيم العمل وسلوك العاملين بالخدمة المدنية من الاهمية بمكان لايجاد الحلول لمشكلة تدني كفاءتها وبالتالي تعظيم دورها في تنمية المجتمع. هدفت هذه الدراسة لحصر والتعرف على دور قيم العمل وسلوك العاملين بالخدمة المدنية في تنمية المجتمع (دراسة تطبيقية علي الخدمة المدنية القومية بالسودان). تم تحديد عينة الدراسة من خلال استخدام العينة الطبقية المتعددة من قطاعات (الحكم والادارة، التنمية الاقتصادية ، و التنمية الثقافية والاجتماعية)، ومن هذه القطاعات تم إختيار طبقة فرعية من مستويات الادارة بالخدمة المدنية (المستوى الإداري والمستوى التنفيذي) ومن ثم تم اختيار عينة عشوائية من داخلها بحجم عينة بلغت (52) موظفاً من الإداريين للدرجات الوظيفية القيادية والقيادية العليا ، (284) موظفاً يعملون في وظائف تنفيذية وعمالية مختلفة ، كما تم اختيار عينة عشوائية بلغت (250) متلقياً للخدمة (زبونا). لتبلغ جملة عينة الدراسة (586) مستبان. حيث استخدم الباحث الملاحظة والمقابلة والاستبانة كادوات لجمع المعلومات والبيانات، وللمعالجة الاحصائية تم تحليل الاستبانات باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ومقياس ليكرت (likert scale)، لإستخلاص النتائج التي كشفتان القيم على المستوى الإداري تحتاج لتطوير ، وعلى المستوى التنفيذي تحتاج لمعالجة وذلك لانهم رغم ثقتهم فيما يقومون به ومطابقته لقيم العمل الا أن المستفيد من الخدمة (الزبون) غير راضى عن الخدمات المقدمة له وفق قيم العمل، وكذلك مدرائهم. استنادا علي هذه النتائج توصي الدراسة بترقية قيم العمل وسلوك العاملين بصورة عامة وخاصة علي المستوي التنفيذي كما لا بد من تهيئة بيئة العمل لاداء العمل باتقان.

الكلمات المفتاحية: قيم العمل ، سلوك العاملين ، تنمية المجتمع .

ABSTRACT:

Identify the values and behavior of civil employees is important to find solutions to the problem of low efficiency and thus expand its role in the development of society. This study aimed to state and identifies the role of the values and behavior of civil employees in the community (an empirical Study on the national civil service in Sudan). The study sample was determined through the use of multiple stratified samples from these sectors of (governance and administration, economic development, and social cultural development) according to Divisions of the Sudanese Council of Ministers. Then from these sectors choose the sub-layer from civil service levels (administrative and executive level) then random sample was selected as follows (52) employees for administrators to functional grades of leadership and high leadership grade, (284) employees working in various

executive and labor functions, and (250) recipients of the service (customers) .To reach total study sample 586 respondents.The researcher used observation and interview and questionnaire as tools for collecting information and data, and statistical processing to analyze the questionnaires using the Statistical Package for Social Sciences program (SPSS) and Likert scale. The result revealed by the research shows that: the work values among the administrative need to be developed, and at the operational level (executive) need to be treated and developed despite of their confidence on their work according to works values, but the customers are dissatisfied to services provided to them by this level, as well as administrators.

Based on these results, the study recommends upgrading work values and behavior of workers in general and in particular on the executive level as necessary to create the work environment to perform the work perfectly.

Key words: work values , workers behavior, society development.

المقدمة :

تتبع أهمية دراسة قيم العمل وسلوك العاملين لارتباطها بالتنمية من خلال التوجيه السليم للموارد وحسن إدارتها من دون فاقد أو هدر كما ان دراستها وتحليلها يسهم بصورة فاعلة في تعظيم الثقة لدي المواطنين في موظفيهم واعتبارهم قوّة حسنة لهم في تنمية المجتمع ورفع قدراته وذلك لان الموظف في كثير من المجتمعات هو القوّة للجميع (العمر ، فؤاد ، 1999م). ومن هذا المفهوم يعتبر سلوك الموظف سواء كان اثناء خدمته او بعدها مهم جدا في التوعية والارشاد والدفع بتنمية المجتمع خاصة في تلك الدول التي ترتفع فيها نسبة الأمية وقلة فرص التعليم. علاوة علي ذلك يعتبر سلوك الموظف والتزامه بالنظم والقيم الأخلاقية والاجتماعية كالصدق ، النزاهة ، إحترام الوقت ، التعاون ، المظهر العام ، المساعدة للآخرين، الشورى والالتزام ببذل الجهد المقدر في أدائه إضافة للشفافية وقبول الرأي الآخر والاستعداد للمساءلة عن أي شي وفي أي زمان ومكان وتحمل المسؤولية والالتقان والمشاركة والتقييم المستمر والنقد الذاتي الهادف والبناء والميول النفسية لمواكبة التقدم التكنولوجي وتطوير الذات حافزا وداعما لتنمية المجتمع. (الشميمري، 1424هـ).

وتتعاظم أهمية دراسة قيم العمل وسلوك العاملين بالخدمة المدنية في هذا الوقت بالذات، للاستفادة القصوى من الموارد البشرية بغية الاستفادة من الموارد المادية الغير مستقلة التي يزخر بها السودان في وقت يمر فيه العالم بازمة اقتصادية حادة اجبت من حدة الصراع على الموارد، خاصة في منطقة محيط السودان العربي والافريقي مما ألقى بظلالها علي السودان الامر الذي أدى لخلق وضع اقتصادي أثر سلبا بصورة مباشرة علي حياة كثير من المواطنين خصوصا شريحة الموظفين مما أدى لهجرة الكوادر. (احمد ورفيعة، 2006م).

عرف (أحمد، 1986) القيم بأنها " مجموعة من القوانين والمقاييس تنشأ في جماعة ما، ويتخذون منها معايير للحكم على الأعمال والأفعال المادية والمعنوية، وتكون لها من القوة والتأثير على الجماعة بحيث يصبح لها صفة الإلزام والضرورة والعمومية، وأي خروج عليها أو انحراف على اتجاهاتها يصبح خروجاً عن مبادئ الجماعة وأهدافها ومثلها العليا تختلف قيم العمل من مجتمع إلى مجتمع، كما تختلف من شخص إلى آخر، لكن هناك إجماعاً على أهمية قيم العمل وضرورتها لأي كيان إنساني، أو أي منظومة إدارية، خاصة في البلاد التي تسعى جاهدة لبناء نفسها وتطوير مؤسساتها وبنيتها الاجتماعية والاقتصادية، بوصفها ضماناً لتحقيق معدلات إنتاجية أعلى، وتنشئة أجيال محبة لعملها مخلصه لمجتمعها ولوطنها. وعرفها (عارف، ا. ع و اخرون 1998)، بأنقيم العمل هي مجموعة المبادئ والتعاليم والضوابط الأخلاقية والمهنية التي تحدد سلوك الموظف ، وترسم له الطريق السليم الذي يقوده إلى أداء واجبه الوظيفي

ودوره في المنظومة الإنتاجية التي ينتمي إليها، وهي إلى جانب ذلك السياج المنيع الذي يحميه من الخطأ والزلل، ويحول بينه وبين ارتكاب أي عمل يخالف ضميره، أو يتنافى مع مبادئه. وعموماً يمكن تعريف قيم العمل بأنها مجموعة المبادئ والتعاليم والضوابط الأخلاقية والمهنية التي تحدد سلوك الموظف، كما أن سلوك الموظف يعكس حجم القيم المطبقة ومدى التقيد بها، ووجود قيم للعمل يرسم الطريق السليم الذي يقود الموظف إلى أداء واجبه الوظيفي ودوره في المنظومة الإنتاجية التي ينتمي إليها، وهي إلى جانب ذلك المراقب الداخلي الذاتي الذي يكبل هوى النفس الذي يقود للخطأ والزلل، ويحول بينه وبين ارتكاب أي عمل يخالف عقيدته وضميره ويتنافى مع عقيدته ومبادئه. وبالتالي يضبط سلوكه. (العمر وفؤاد، 1999م)

يعرف السلوك لغة بأنه أسلوب أو طريقة تحكم تصرفات البشر والكائنات الحية الأخرى. ولقد ورد تعريف السلوك في معجم المعاني الجامع، بأن السلوك عبارة عن سيرة الإنسان وتصرفه واتجاهه. وتم تعريفه في علم النفس كما ورد في نفس المعجم، بأنه الاستجابة الكلية التي يبديها كائن حي إزاء أي موقف يواجهه (www.almaany.com). السلوك عادة يكون مرتبطاً بالبيئة وله تأثير مباشر على العالم الخارجي المحيط بالشخص أو الكائن الحي مصدر السلوك مما يولد ردة فعل يمكن أن تكون ايجابية أو سلبية ينتج عنها بعض النتائج العكسية التي تؤثر في محيط السلوك وفي مصدر السلوك نفسه مما يسمى بالتغذية العكسية أو الراجعة. (المصري وآخرون، 2013م) عليه يمكننا القول بأن السلوك هو عبارة عن تصرفات واتجاهات إستجابة لمؤثر خارجي أو داخلي يتأثر ويؤثر في مصدر السلوك ومن حوله، والسلوك يكون عاكساً لقيمة خفية لا تظهر إلا من خلال قياس السلوك. بمعنى أن السلوك ما هو إلا عبارة عن ترجمة لردة فعل خفية ويقصد بها القيم في هذا البحث.

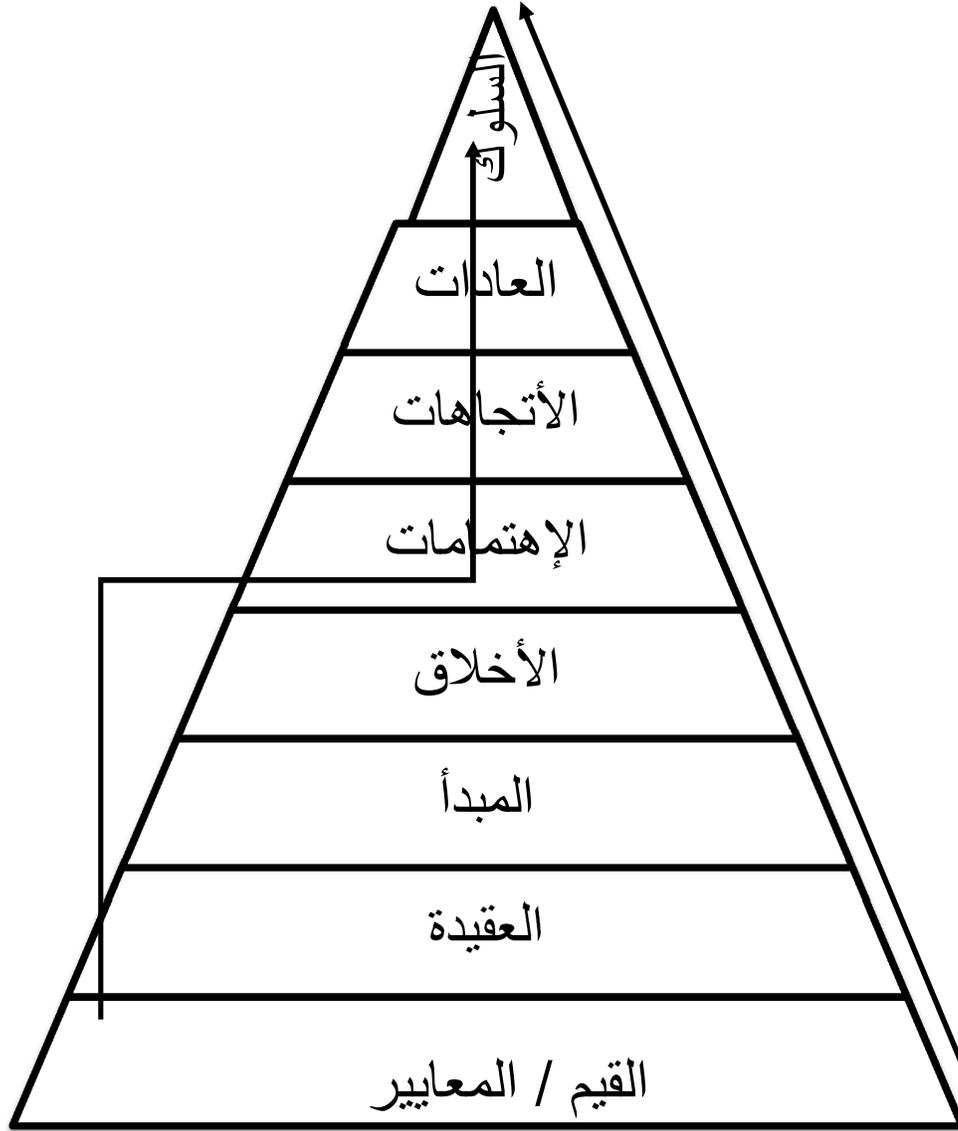
تنمية المجتمع (CD) هو مصطلح عام يطلق على ممارسات النشطاء المدنيين والمواطنين المعنيين والمهنيين والتي تهدف إلى بناء مجتمعات محلية أقوى وأكثر قدرة على البقاء والمقاومة. تسعى تنمية المجتمع إلى تمكين الأفراد والجماعات بإكسابهم المهارات التي يحتاجونها لإحداث تأثير في مجتمعاتهم. وعادةً ما تنشأ تلك المهارات بتشكيل جماعات اجتماعية كبيرة تعمل على تنفيذ أجندة عامة، ويجب أن يعي العاملون في تنمية المجتمع كيف يتعاملون مع الأفراد وكيف يؤثرون في الحالات المجتمعية في سياق المؤسسات الاجتماعية.

منهجية الدراسة :

تصميم الدراسة والمنهج المستخدم:

لقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي واسلوب الدراسة الميدانية. تمت الاستعانة بالمراجع والمصادر المتاحة لاعداد الاطار النظري لهذه الدراسة ، كم تم حصر قيم العمل لتصميم الاستبانة بالرجوع لمؤتمر الخدمة العامة الذي انعقد بالخرطوم في ابريل - مايو 2001 والمؤتمر الاول لتنمية الموارد البشرية الذي انعقد في الخرطوم في يوليو 2012، وكذلك بالرجوع للعديد من المراجع والمواقع الالكترونية وموقع منظمة العمل الدولية ومنظمة العمل العربية والاتحاد الافريقي ، تم حصر (17) قيمة عمل على المستوى الادارى تم قياسها في الإستبانة بنحو (22) عبارة . كما تم حصر (15) قيمة عمل على المستوى التنفيذي تم قياسها بنحو (20) عبارة. كذلك تم حصر (15) قيمة عمل على مستوى متلقى الخدمة (الزبون) تم قياسها كذلك بنحو (20) عبارة. في الجانب الميداني تم تصنيف مجتمع الدراسة لثلاثة طبقات او (مستويات) من حيث الجانب الادارى والتنفيذى وجانب متلقى الخدمة او الزبون ولقد تم تصميم استبانة مخصصة لكل مستوى كوسيلة اساسية لجمع البيانات وتحليلها احصائيا للوصول الى الاجابات الخاصة لاسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. يتمثل مجتمع الدراسة المختار وفق اهدافها من العاملين بوزارة تنمية الموارد البشرية والعمل

وزارة الزراعة والغابات والوحدات التابعة لهما اضافة لجهاز السودانين العاملين بالخارج ومشروع الجزيرة وذلك لجمع القومية بمستوياتها المختلفة. تم تصميم ثلاثة استبانات تم تحديد عينة الدراسة (جملة عينة الدراسة 586 مستبان) من خلال استخدام العينة الطبقية المتعددة باختيار ثلاث قطاعات (قطاع الحكم والادارة، قطاع التنمية الاقتصادية وقطاع التنمية الاجتماعية والثقافية) كذلك متلقي الخدمة ومن ثم اختيار مستويين فرعيين (المستوي الاداري والمستوي التنفيذي) واختيار عينة عشوائية من داخل المستويين بحجم عينة بلغت (52) مديرا في الدرجات الوظيفية القيادية والقيادية العليا من الرابعة وحتى الدرجة الاولى القطاع الخاص (35) منهم ذكور بنسبة 67% و(17) منهم اناث بنسبة 33% ، (284) موظفا يعملون في وظائف تنفيذية وعمالية مختلفة من الدرجة السابعة عشر وحتى الدرجة الخامسة (110) منهم ذكور بنسبة 39% و(174) منهم اناث بنسبة 61%، وكذلك تم اختيار عينة عشوائية بلغت (250) زبونا متلقيا للخدمة من الجهات الممثلة لمجتمع الدراسة المختار منهم (145) ذكور بنسبة 58% و(105) منهم اناث بنسبة 42% تم توزيع الاستبانات على الفئات المستهدفة في الفترة من اغسطس 2013 حتي فبراير 2014 لتغطي الدراسة فترات زمنية مختلفة لتقليل تاثير المؤثرات الخارجية على نتيجة تحليل الاستبانات. من ثم تم جمع البيانات وتغذية جهاز الحاسوب بالمعلومات التي تم جمعها، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لحساب التكرارات، النسب المؤية والمتوسط، كما تم استخدام قياس ليكرت (likert scale) لتحديد مستوي الدلالة وتم اعتماد القيم التي حققت 3.67 وما فوق قيم ذات دلالة قياسية مرتفعة من 2.34 وحتى 3.66 قيم ذات دلالة قياسية متوسطة بينما القيم من 2.33 وما دون ذات دلالة منخفضة.



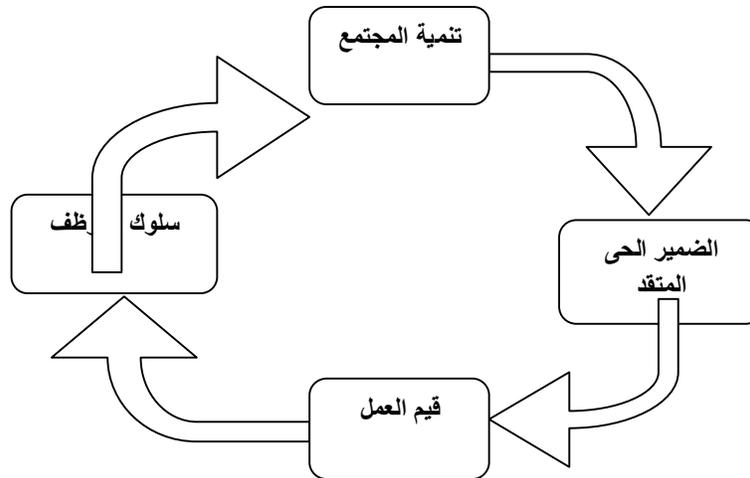
شكل رقم (1) تم تصميمه بواسطة الدارس ليوضح العلاقة بين مفردة القيم وبعض المترادفات من حيث الشمولية والعمق والتدرج

النتائج والمناقشة:

جدول (1) آراء الإداريين حول مدى معرفتهم بدور الخدمة المدنية القومية في تنمية المجتمع

رقم	العبرة	قيم ليكرت	دلالة القياس
1	الاصل فى الخدمة المدنية تنمية المجتمع	4.5	مرتفع
2	نجاح الخدمة المدنية يتحقق بالضمير الحى المتقد للموظف	4.7	مرتفع
3	الضمير الحى المتقد يتحقق باحترام وتطبيق القيم الاساسية للعمل	4.7	مرتفع
4	القيم الاساسية للعمل ذات اثر مباشر فى سلوك الموظف	4.6	مرتفع
5	سلوك الموظف له اثر مباشر فى تنمية المجتمع	4.6	مرتفع

المصدر: المسح الميداني 2013/2014



دلالة القياس: من (1-5): (2.33 فأدنى) منخفض (2.34-3.66) متوسط (3.67 فأعلى) مرتفع

الشكل رقم (2) يوضح لعلاقة التنمية بقيم وسلوك العاملين/ اوجد بواسطة الباحث

الجدول (1) يضع العبارات الخمسة فى شكل دائرى كما يبينها كذلك الشكل رقم (1) يبدأ بالتنمية وينتهى بالتنمية بعد اكمال المرور على الضمير الحى الذى يتحقق باحترام القيم التى تؤثر بصورة مباشرة على سلوك الموظف، من الجدول 1 نجد أن دلالة القياس لقيم ليكرت الخمسة مرتفعة، وهذا مؤشر على أن الإداريين يملكون تصورا عالياً وإيجابياً تجاه مفهوم دور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع، وهذا يوضح اعتقاد الباحثين بان الاصل فى الخدمة المدنية القومية هى تنمية المجتمع عبر حماية وتطبيق قيمها. حيث حصلت عبارات نجاح الخدمة المدنية يتحقق بالضمير الحى المتقد للموظف، الضمير الحى المتقد يتحقق باحترام وتطبيق القيم الاساسية للعمل، القيم الاساسية للعمل ذات اثر مباشر فى سلوك الموظف، سلوك الموظف له اثر مباشر فى تنمية المجتمع وعبرة الاصل فى الخدمة المدنية تنمية المجتمع على دلالة قياس مرتفعة (4.7)، (4.7)، (4.6)، (4.6) و (4.5) على التوالي فوق مقياس ليكرت الخماسى، وهذه

نتيجة مرتفعة وتشير الي ارتباط تحقق الهدف الاساسى بتحقيق الاهداف الفرعية. وعليه تعتبر هذه النتيجة ايجابية لهذه الفئة، وتؤيد ايجابيا السؤال الاساسى الذى ينص على ما مدى دور الخدمة المدنية في تنمية المجتمع؟

جدول رقم (2) آراء التنفيذيين حول مدى معرفتهم بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع

رقم	العبارة	قيم ليكرت	دلالة القياس
1	الاصل فى الخدمة المدنية تنمية المجتمع	4.6	مرتفع
2	نجاح الخدمة المدنية يتحقق بالضمير الحى المتقد للموظف	4.8	مرتفع
3	الضمير الحى المتقد يتحقق باحترام وتطبيق القيم الاساسية للعمل	4.7	مرتفع
4	القيم الاساسية للعمل ذات اثر مباشر فى سلوك الموظف	4.7	مرتفع
5	سلوك الموظف له اثر مباشر فى تنمية المجتمع	4.7	مرتفع

المصدر: المسح الميداني 2014/2013

دلالة القياس: من (1-5): (2.33 فأدنى) منخفض (2.34-3.66) متوسط (3.67 فأعلى) مرتفع 1

البيانات بالجدول (2) تشير الي ان العبارات نجاح الخدمة المدنية يتحقق بالضمير الحى المتقد للموظف، الضمير الحى المتقد يتحقق باحترام وتطبيق القيم الاساسية للعمل، القيم الاساسية للعمل ذات اثر مباشر فى سلوك الموظف، سلوك الموظف له اثر مباشر فى تنمية المجتمع وعبارة الاصل فى الخدمة المدنية تنمية المجتمع حقت دلالة قياس مرتفعة (4.8)، (4.7)، (4.7)، (4.6) و (4.7) وفق مقياس ليكرت على التوالي مما يوضح ان الضمير الحى الذى يتحقق باحترام القيم التى يؤثر بصورة مباشرة على سلوك الموظف، وهذا مؤشر على أن التنفيذيين يملكون تصورا عاليا وإيجابيا تجاه هذا المفهوم، ويعتقدون بان الاصل فى الخدمة المدنية القومية هى تنمية المجتمع. وهذه نتيجة مرتفعة ومقبولة اذ لا يتحقق الهدف الاساسى ما لم تحقق الاهداف الفرعية. وعليه تعتبر هذه النتيجة ايجابية لهذه الفئة وتؤيد ايجابيا السؤال الاساسى الذى ينص على ما مدى دور الخدمة المدنية في تنمية المجتمع؟

مدى ادراك ومعرفة متلقى الخدمة (الزبون) بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع

جدول رقم (3) آراء متلقى الخدمة (الزبون) حول مدى معرفتهم بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع

رقم	العبارة	قيم ليكرت	دلالة القياس
1	الاصل فى الخدمة المدنية تنمية المجتمع	4.2	مرتفع
2	نجاح الخدمة المدنية يتحقق بالضمير الحى المتقد للموظف	4.4	مرتفع
3	الضمير الحى المتقد يتحقق باحترام وتطبيق القيم الاساسية للعمل	4.5	مرتفع
4	القيم الاساسية للعمل ذات اثر مباشر فى سلوك الموظف	4.4	مرتفع
5	سلوك الموظف له اثر مباشر فى تنمية المجتمع	4.4	مرتفع

المصدر: المسح الميداني 2014/2013

دلالة القياس: من (1-5): (2.33 فأدنى) منخفض (2.34-3.66) متوسط (3.67 فأعلى) مرتفع 1

يبين الجدول (3) ان العبارات الضمير الحي المتقد يتحقق باحترام وتطبيق القيم الاساسية للعمل، نجاح الخدمة المدنية يتحقق بالضمير الحي المتقد للموظف، القيم الاساسية للعمل ذات اثر مباشر في سلوك الموظف، سلوك الموظف له اثر مباشر في تنمية المجتمع وعبرة الاصل في الخدمة المدنية تنمية المجتمع قد حقت دلالة قياس مرتفعة (4.5)، (4.4)، (4.4)، (4.4) و (4.2) عند قياس ليكرت علي التوالي هذه نتيجة مقبولة لتحقيق الهدف الاساسي. وعليه تعتبر هذه النتيجة ايجابية لهذه الفئة وتؤيد ايجابيا السؤال الاساسي الذي ينص على ما مدي دور الخدمة المدنية في تنمية المجتمع؟

يلاحظ عموما ان قيم ليكرت للسئلة الثلاثة الفرعية جميعها مرتفعة والفارق بينها ضعيف جدا، غير ان التنفيذيين حققوا اعلى القيم للعبارات الخمس ويعكس ذلك مدى مستوى فهمهم لدور الخدمة المدنية في تنمية المجتمع يليهم الاداريين ثم اخيرا متلقى الخدمة. غير ان المتوقع ان يكون الاداريينهم الاعلى نسبة ولكن الفارق ضعيف وليس ذو دلالة كبيرة مما يعنى ان هنالك فهم مشترك بين الاداريين والتنفيذيين لدور الخدمة المدنية في التنمية ويتفق معهم الزبون متلقى الخدمة في هذا الفهم. وبهذه النتيجة تكون الاجابة على السؤال الاساسي ان للخدمة المدنية القومية دور اساسي في تنمية المجتمع ولا يتحقق ذلك الا بالضمير الحي المتقد الذي تحكمه القيم ويصدقه سلوك العاملين فيها. هذه النتيجة تؤكد ان هنالك تفهم مقدرا من الفئات الثلاثة لدور الخدمة المدنية في تنمية المجتمع، مما يعنى ان هذه القيم راسخة في فهم هذه الفئات، الامر الذي يجب ان يؤكد سلوكهم تعزيزا لقيم العمل، وقد يستدعي الامر تطويرها وتفعيلها لضمان انزال هذا المفهوم علي مستوي الممارسات.

جدول (4) نتائج اختبار تحليل فرضية ان هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك الاداريين بالخدمة المدنية

القومية وتعزيز قيم العمل / قيم ليكرت وفق ترتيب الاستبانة

الرقم	القيمة	العبارات لقياسها	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	قيم ليكرت
1	إدارة الوقت	يتوافق حجم العمل المنجز بالمؤسسة مع الزمن المحدد لانجازه	5	11	6	21	9	3.3
2	الأداء وفق الخطة.	تعمل المؤسسة وفق خطة عمل واضحة ومجازة	2	6	2	29	13	3.9
3	التقيد بإعمال القانون	يخضع اختيار العاملين بالمؤسسة لقوانين ولوائح العمل	4	4	11	15	18	3.8
4	ولوائح العمل.	الترقى داخل المؤسسة يسير وفق مسار وظيفي معتمد للعاملين	6	11	6	19	10	3.3
5	تهيئة بيئة العمل (حسية ومعنوية)	بيئة العمل بالمؤسسة عموما ملائمة ومريحة	8	6	9	21	8	3.3
6	تقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة.	نظام ترتيب العمل بالمؤسسة يقدم المصلحة العامة على المصلحة الشخصية	4	7	11	18	12	3.5
7	تفويض الصلاحيات	لا يؤثر غياب اي من العاملين على انجاز المهام بالمؤسسة	5	11	2	26	8	3.4
8	وتوزيع الأدوار لبلوغ مرحلة الإستخلاف	توجد خطة تدريبية منفذة لرفع كفاءة وقدرة العاملين	7	9	8	23	5	3.2
9	تجسيد روح الفريق.	تنفيذ المهام يتم بتوافق وانسجام تام بين العاملين	2	11	6	23	10	3.5

3.3	6	23	9	9	4	تخطيط وترتيب اولويات العمل يتسق مع كون المورد البشري وسيلة وغاية معا	10	محورية الإنسان) وسيلة وغاية التنمية).
2.9	9	11	4	22	6	يوجد تناسب وتنوع في حجم العاملين بالمؤسسة من حيث الجنس والعمر	11	التنوع بأشكاله (الجنس/
3.2	8	17	7	16	4	يوجد تناسي وتنوع في حجم العاملين من حيث العمر	12	(العمر)
3.1	4	24	6	8	10	ترصد المؤسسة الاداء المتميز وتشجعه	13	الإعتراف بالأداء المتميز
3.0	6	20	6	9	11	يتم تحفيز العاملين الذين يقومون باعمال ابداعية او يبذلون مجهودا اضافيا	14	تشجيع الإبداع والإبتكار في العمل
3.3	6	22	10	11	3	العاملون بالمؤسسة لديهم معرفة تامة بقانون محاسبة العاملين	15	العدل (المحاسبة)
3.6	8	26	9	6	3	يخضع المقصرون بالمؤسسة للجان محاسبة مكونة وفق القوانين واللوائح المجازة	16	
3.4	11	18	7	12	4	لا تؤثر الحرية الممنوحة للعاملين لعرض ارائهم ومقترحاتهم في تقدمهم الوظيفي	17	الشفافية (طرد الخوف من بيئة العمل)
3.6	10	26	6	7	3	العاملون يدركون مهام ومسؤوليات وسلطات وظيفتهم	18	الثقة في العاملين
3.7	11	25	7	6	3	اثق في كفاءة وقدرة العاملين بالمؤسسة في انجاز مهامهم	19	
3.0	7	11	12	17	5	تنظم المؤسسة بصورة دورية برامج وطنية مخططة لرفع الحس الوطني	20	إزكاء روح الانتماء الوطني بين العاملين
3.1	8	16	10	9	9	يتم تقييم العاملين بصورة موضوعية وفق ادائهم فقط من غير اي مؤثر خارجي اخر	21	نفي بواعث تفضيل علاقات غير العمل
3.2	7	20	9	10	6	يوجد كيان تنظيمي للعاملين بالمؤسسة يجمع روح التعاون بين العاملين	22	إعلاء قيمة التعاون والمناصرة بين الأفراد

دلالة القياس: من (1-5): (2.33 فأدنى) منخفض (2.34-3.66) متوسط (3.67 فأعلى) مرتفع

من الجدول (4) وبحساب ان اعلى معدل دلالة للقياس هو (5) درجات وفق مقياس ليكرت يتضح ان فرضية قياس قيم الاداريين عبر عبارات السلوك البالغة (22) عبارة ،حققت دلالة القياس للعبارات (متوسط) اعلى نسبة (86%) بينما حققت دلالة القياس للعبارات (مرتفع) فقط (14%) بينما لم تحقق دلالة القياس للعبارات (منخفض) اى نسبة. وهذا يعكس وسطية سلوك الاداريين انفسهم تجاه السلوك المطلوب ممن يديرونهم (التنفيذيين) وكذلك وسطية ما يطلبونه من الدولة فيما يحقق ويحفز ويدعم صون وحماية القيم لكي تقوم الخدمة المدنية بدورها في تنمية المجتمع.

جدول (5). نتائج اختبار تحليل فرضية ان هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك التنفيذيين بالخدمة المدنية

القومية وقيم العمل/ قيم ليكرت

الرقم	القيمة	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	متوسط
1	إدارة الوقت	لدي جهاز حاسوب يساعدني في تنفيذ وانجاز المهام	16	17	5	59	186	4.3
2		استخدم جهاز الحاسوب في تنفيذ وانجاز المهام فقط	17	65	26	82	93	3.6
3		لدي متسع من الوقت للاطلاع على الصحف اليومية بالمكتب	50	77	34	76	47	3.0

2.7	46	47	29	93	69	اتناول وجبة الفطور خارج العمل	4
4.0	130	94	17	29	14	لا يشغلني الهاتف عن انجاز مهماتي	5
4.0	112	106	28	22	15	لدي برنامج عمل يومي مسبق لانجاز المهام	6
4.0	111	112	21	26	13	يتم تنفيذ مهام العمل وفق البرامج الموضوعه مسبقا	7
4.5	176	84	11	7	6	اتي للعمل برغبة في العمل	8
4.4	174	80	14	6	9	استشعر عظمة التكليف في اداء جميع مهماتي	9
4.6	197	73	7	4	3	انجز مهماتي وفق مسؤوليتي وتوجيهات مديري المباشر	10
3.4	80	69	52	52	29	بيئة العمل عموما تساعدني على الجهر بريائي دون ما اعتبار للعواقب	11
4.3	159	88	11	17	8	المهام التي انفذها تضيف لمعرفتي ومهاراتي	12
4.5	167	94	16	5	1	اتعاون مع زملائي في اداء مهامهم بعيدا عن المقارنة الداخلي (الزميل)	13
4.4	153	107	18	1	3	يجد مني طالب الخدمة من المؤسسة الزمن الكافي للانصات له ومساعدته	14
4.4	155	100	22	6	1	ارتب كل الاشياء في وضعها الصحيح قبل مغادرة المكتب	15
4.4	147	112	17	4	4	اتحسس مدى تطور قدرتي وكفاءتي في تطوير الاداء بصورة دائمة	16
4.3	144	101	20	13	6	اثق في توجيهات رؤسائي بقدر كبير	17
4.6	195	78	4	4	3	احرص على عكس سلوك ايجابي في موقع العمل دائما	18
3.8	98	97	44	25	19	العمل المنجز يتوافق مع المستهلك من مواد (ما خصص له) يتالكفة	19
4.3	158	76	28	11	11	اجد نفسي في كل ما انجزه من اعمال بتجرد وانكار ذات	20

دلالة القياس: من (1-5): (2.33 فأدنى) منخفض (2.34-3.66) متوسط (3.67 فأعلى) مرتفع

الجدول (5) تشير النتائج الي ان عبارات السلوك البالغه (20) عبارة قد حققت قيمة مرتفعة بنسبة (73%) وفق مقياس ليكرت للقيم بنسبة للفرضية الخاصة بقياس قيم التنفيذيين عبر عبارات السلوك ، بينما حققت دلالة القياس للعبارات (متوسط) فقط (27%) بينما لم تحقق دلالة القياس للعبارات (منخفض) اي نسبة. وهذا يعكس مدى ثقة التنفيذيين فيما يقومون به عمل وانهم راضون عن ما يقدمونه من سلوك عمل موافقاً ايجابياً لقيم العمل وهم يعتقدون بذلك انهم يدفعون بالخدمة المدنية لتحقيق تنمية المجتمع.

جدول (6) نتائج اختبار تحليل فرضية وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيم العمل بالخدمة المدنية القومية

ورضا المستفيدين من خدماتها/قيم ليكرت

الرقم	القيمة	البيانات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	متوسط
1	تهيئة بيئة العمل (المُرشد - الدليل والمرافق)	اللوحات الإرشادية داخل موقع العمل واضحة وسهلة	47	54	31	72	46	3.1
2		المرافق العامة بموقع العمل متوفرة وسهلة	53	62	41	71	23	2.8
3	حسن الإستقبال	الاستقبال يتسم بالترحاب واللطف وسعة الصدر	54	56	61	50	29	2.8
4	تبسيط وسهولة الإجراء نفسه	يوجد دليل في مكان واضح يشرح جميع خطوات الإجراء وتسلسلها	55	96	29	42	27	2.5
5	الإلتزام	يوجد الموظف بمكتبه عند طلب الخدمة	59	52	52	55	32	2.8
6		طيلة فترة انجاز طلب لم الحظ غياب احد الموظفين	62	86	35	36	28	2.5
7	سرعة الإجراء نفسه	يتوافق الزمن المستهلك في انجاز طلبي مع طبيعة الطلب	70	57	51	44	26	2.6
8	فن ومهارة التعامل (التواصل مع الزبون)	يتسم تعامل الموظف بالاحترام والتقدير لطالب الخدمة	53	42	66	50	39	2.9
9	إستخلاف الموظف في الحالات الطارئة	تم انجاز طلبي دون التعال بغياب احد الموظفين	63	73	34	45	35	2.7
10	التقيد بالزى المناسب (المظهر العام)	المظهر العام للموظف يتسم بالانضباط	52	42	52	58	45	3.0
11	تغليب المصلحة العامة في العمل	توجد رغبة ذاتية من الموظف في انجاز المهام بعد نهاية فترة العمل الرسمي	75	76	52	14	32	2.4
12	العدل في التعامل	يجد كل صاحب حاجة الزمن الكافي لانجازها من الموظف	59	57	60	41	31	2.7
13	الشفافية	يوجد وضوح تام في تنفيذ الاجراء من حيث الرسوم والمفروضة	54	43	29	73	49	3.1
14		المعاملات تتم جميعها عبر النافذة المخصصة لها ولا مجال للوساطة	86	58	32	35	37	2.5
15	إستخدام المواد بفعالية وكفاءة	يستخدم الموظف المواد بحرص وفعالية	56	40	52	62	39	2.9
16	التنظيم	الاجراء يتم تنفيذه بطريقة سهلة ومتسلسلة	68	55	56	41	30	2.6
17		يلتزم الموظف بالنظام في انجاز عمله	64	47	57	45	35	2.7
18	الحرص على مصلحة الغير (الزبون الخارجي)	الموظف يعمل جاهدا في تقديم افضل ما لديه لطالب الخدمة	65	48	54	49	34	2.8
19	تعزيز الأداء المتميز	يجد مني الموظف المقتدر الشكر والتقدير والاشادة في نهاية الاجراء	56	31	13	86	63	3.3
20		راضي تام الرضاء عن الخدمة المقدمة	82	63	36	39	30	2.5

دلالة القياس: من (1-5): (2.33 فأدنى) منخفض (2.34-3.66) متوسط (3.67 فأعلى) مرتفع

يبين الجدول (6) ان قيم العمل وسلوك العاملين الخاصة بفرضية مدى رضا متلقى الخدمة (الزبون) عن مستوى الخدمة المقدمة من خلال قيم وسلوك العاملين والتي يقاس من خلال عبارات السلوك البالغة (20) عبارة، قد حققت (100%) للعبارات ذات دلالة القياس المتوسطة وفق مقياس ليكرت للقيم بنسبة للفرضية الخاصة بقياس رضا الزبون بينما لم تحقق دلالات القياس الأخرى (منخفض) و(مرتفع) أى نسبة. وهذا يعكس مدعوم رضا الزبون عن أداء العاملين فى الخدمة المدنية القومية بالدرجة المطلوبة وذلك من خلال تهيئة بيئة العمل وسلوك العاملين فيها لتعزيز قيم العمل. وهذا يعكس بدرجة كبيرة تدني مستوي الرضا للمستفيدين من الخدمات المقدمة لهم وانها لا تلبى طموحهم وبالتالي ان سلوك العاملين بالخدمة المدنية القومية لا يتوافق وقيمها بالدرجة التي تدفع بها لتنمية المجتمع بالصورة المطلوبة. عليه ورغم التوافق والاتفاق والفهم المشترك بين مجتمع الدراسة (الاداريين، التنفيذيين والزبون) للدور الاساسى للخدمة المدنية فى تنمية المجتمع لدرجة التوصل لمفهوم ان الاصل فى الخدمة المدنية هو تنمية المجتمع والذي يؤكد الفرضية الاساسية للبحث. غير ان نتائج الفرضيات الفرعية اظهرت تفاوت واضح فى مدى صون وحماية قيم العمل من خلال السلوك المطلوب لفئات عينة الدراسة الثلاثة.

جدول (7) ملخص نتائج الفرضيات الثلاثة

الفرضية	النص	جملة القيم	جملة العبارات	نسبة دلالة القياس للعبارات (%)		
				منخفض	متوسط	مرتفع
لاولى	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك الاداريين بالخدمة المدنية القومية وتعزيز قيم العمل	17	22	00	86	14
لثانية	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك التنفيذيين بالخدمة المدنية القومية وقيم العمل	15	20	00	27	73
الثالثة	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيم العمل بالخدمة المدنية القومية ورضا المستفيدين من خدماتها	15	20	00	100	00

دلالة القياس: من (1-5): (2.33 فأدنى) منخفض (2.34-3.66) متوسط (3.67 فأعلى) مرتفع

جدول (7) يوضح وسطية الاداريين نحو مفهوم صون وحماية قيم العمل وتهيئة المناخ لسيادتها من خلال سلوكهم وسلوك العاملين معلمي الرغم من ان هذا من واجبه فى المقام الاول ، من خلال الاجابات المفتوحة بالاستبانة والمقابلات يمكن ان يعزى ذلك لوجود مؤثرات خارجية تحد من إنطلاقهم و إنفاذ العديد من البرامج والخطط التي تحمي قيم العمل متعلقة بالجانب السياسى والخوف من فقدان الوظيفة او النقل وذلك لان معظمهم قارب على المعاش ويود ان ينهى حياة العملية بدون صراع مع من يديرهم ومع السلطات الحكومية وإزدياد الشعور بعدم الامان الوظيفى خاصة فى نهاية الخدمة الامر الذى يضعفهم كقيادات وقيادات عليا بصورة واضحة ويقوى التنفيذيين بدرجة كبيرة وظهر ذلك واضحا من خلال تحليل اجابتهن على العبارات التي تعكس القيم الخاصة بهم، ونجد ان التنفيذيين حققوا دلالات قياس مرتفعة فى اغلب العبارات الامر الذى يعكس مدى ثقتهن فيما يقومون به من عمل وان سلوكهم يعتبر موافقا إيجابيا لقيم العمل فى مستواهم حتى تقوم الخدمة المدنية بدورها فى تنمية المجتمع، ومن خلال الاجابات المفتوحة بالاستبانة والمقابلات اتضح بان التنفيذيين لا يلقون بالوم على انفسهم فى ان تقوم الخدمة المدنية بدورها فى تنمية المجتمع رغم

قناعتهم بذلك، وذلك لان تهيئة بيئة العمل وتوفر معيناته لانجاحة مع إعطائهم حقوقهم وتحفيزهم تعتبر من مهام الاداريين وهذا ما يفتقدونه.

اما فيما يتعلق بمتلقى الخدمة (الزبون) من خلال دلالات القياس لقيم العمل التي تم رصدها وتحليلها بالجدول (7) ايتضح بان متلقى الخدمة (الزبون) رغم اعتقادهم الكامل بان الخدمة المدنية القومية لها دور اساسى فى تنمية المجتمع من خلال جودة أداء العاملين فيها الا أنهم غير راضيين عن اداء العاملين فيها بالدرجة المطلوبة ووضحوا ان ذلك لا يتأتى الا من خلال تهيئة بيئة العمل وسلوك العاملين فيها للدفع بها لتنمية المجتمع.

وبالنظر لهذه المواقف المختلفة بقياس القيم عبرالسلوك من خلال العبارات المحددة لكل قيمة والتي تبلغ فى مجملها نحو (62) عبارة تشمل عينة البحث على المستويات الثلاثة (الاداريين، التنفيذيين ومتلقى الخدمة) فى هذا البحث يؤكد الفرضية الاساسية بان أن الاصل فى الخدمة المدنية تنمية المجتمع من خلال تعزيز قيم العمل عبر سلوك العاملين فيها. ، وأن هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين الخدمة المدنية وتنمية المجتمع من خلال تطبيق قيم العمل وسلوك العاملين فيها.

ملخص النتائج والتوصيات:

ومن واقع هذه النتائج التى تمخضت عن اختبار الفرضيات التى طرحها البحث يتضح ان هنالك بعض الجوانب بالخدمة المدنية القومية تحتاج لمعالجة لكى تقوم بدورها فى تنمية المجتمع. مما يؤكد على ضرورة التاكيد على تعميق مفهوم أن الاصل فى الخدمة المدنية تنمية المجتمع من خلالتعزيز قيم العمل عبر سلوك العاملين فيها وذلك بتكثيف البرامج والدورات التدريبية، تطوير وترقية الخدمة المدنية من خلال تعديل وتفعيل القوانين واللوائح ووضع سياسات وخطط وبرامج متصلة بقيم العمل وضبط سلوك العاملين بما يتوافق وهذه القيم، تفعيل ضوابط وقواعد السلوك الوظيفي بما يتوافق وقيم العمل الرامية الى تطوير وضبط ومراقبة الوظيفة العامة ومراقبة مزاولتها على الوجه الأمثل بما يؤدي إلى رفع كفاءتها، التأكيد على أهمية تدريب المدربين وعقد دورات لتوفير الكوادر المدربة ذات الكفاءة والقدرات العالية لتوسيع دائرة التدريب ليشمل جميع ولايات السودان بما يحقق قومية الخدمة المدنية مع ضرورة تهيئة بيئة العمل لاداء العمل باتقان.

المراجع :

1. احمد ، رفيعة (2006م) . تخطيط القوى العاملة الطريق الى التنمية السودان ، جامعة الخرطوم للنشر،السودان.
2. الشميمرى ، احمد (1424هـ). أخلاقيات الموظف المسلم ، مكتبة فهد الوطنية ، المملكة العربية السعودية.
3. العمر ، فؤاد عبد الله (1999م) . أخلاق العمل وسلوك العاملين فى الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور اسلامى ،المعهد الاسلامى للبحوث والتريب ، السعودية.
4. المصرى ، إيهاب و محمد ، طارق (2013م) . القيم التربوية والاخلاقية ،مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع ،مصر .
5. التيجانى ، هادى (2004م) . دليل التقييم الذاتى،المجلس الاعلى للجودة الشاملة والامتياز ، السودان .

6. معجم المعانى الجامع ، معجم الإكترونى قامت به هيئة تحرير موقع www.almaany.com بالاعتماد على المعاجم الاخرى.
7. جمهورية السودان ، دستور جمهورية السودان الانتقالي لسنة 2005م، السودان.
8. جمهورية السودان ، قانون العمل السوداني لسنة 1997م ، السودان.
9. جمهورية السودان ،لائحة الخدمة المدنية القومية لسنة 2007م، السودان.
10. جمهورية السودان ،قانون نقابات العمل السودانية لسنة 2010، السودان.