



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

معهد تنمية الأسرة والمجتمع

دور قيم العمل وسلوك العاملين في تنمية المجتمع في السودان

" دراسة تطبيقية علي الخدمة المدنية القومية بالسودان "

Role of Work Values and Employees Behavior in Community Development in Sudan

' applied study on national civil service in Sudan '

بحث مقدم لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في تنمية المجتمع

إعداد

أحمد الطيب السمانى الطيب

إشراف

المشرف المعاون

د. إبتسام محمد أحمد محمد خير

المشرف الرئيس

أ.د. عبد العزيز كرم الله جيب الله

محرم 1437هـ – نوفمبر 2015م



صفحة الموافقة

اسم الباحث : أحمد الطيب السمان الطيب
عنوان البحث : دور ختم العدل وسلوك العاملين عنتمية
المحقق (دراسة تطبيقية على الخدمة المدنية في ليبيا)

موافق عليه من قبل :

الممتحن الخارجي

الاسم : د. عبد الله محمد صالح
التوقيع :
التاريخ : 2015/11/12

الممتحن الداخلي

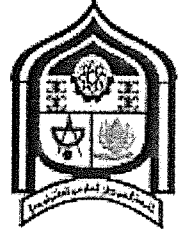
الاسم : د. قبالمة مجريتي
التوقيع :
التاريخ : 2015/11/12

المشرف

الاسم : أ.م.د. الفيرمات محمد
التوقيع :
التاريخ : 2015/11/12



Sudan University of Science and Technology
College of Graduate Studies



Declaration

I, the signing here-under, declare that I'm the sole author of the Ph.D. thesis entitled.....

.....Role of work values and employees
.....Behavior in community development in Sudan

which is an original intellectual work. Willingly, I assign the copy-right of this work to the College of Graduate Studies (CGS), Sudan University of Science & Technology (SUST). Accordingly, SUST has all the rights to publish this work for scientific purposes.

Candidate's name:Ahmed Eltayeb El Samani Eltayeb

Candidate's signature: Date: 20/12/2015

إقرار

..... أنا الموقع أدناه أقر بأنني المؤلف الوحيد لرسالة الدكتوراه المعنونة

..... دور قيم العمل وقيم العاملين في تنمية

..... المجتمع في السودان

وهي منتج فكري أصيل . وباختياري أعطى حقوق طبع ونشر هذا العمل لكلية الدراسات العليا جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، عليه يحق للجامعة نشر هذا العمل للأغراض العلمية .

اسم الدارس : أحمد الطيب السامي الطيب السامي

توقيع الدارس : التاريخ : 20/12/2015

الإستهلال

يَسْمُ اللّٰهُ الرَّحْمٰنَ الرَّحِيْمَ

(وَإِنَّ كُلَّ لَمَّا لِيُوقِنَهُمْ رَبُّكَ أَعْمَالُهُمْ إِنَّهُ يَمَّا يَعْمَلُونَ خَيْرٌ * فَاسْتَقِمْ كَمَا أُمِرْتَ وَمَنْ تَابَ مَعَكَ وَلَا تَطْغَوْا إِنَّهُ يَمَّا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ)

صدق الله العظيم

سورة هود الايات 111 و 112

الحديث الشريف :

(اللَّهُمَّ إِنِّي أَسْأَلُكَ عِلْمًا نَافِعًا، وَرِزْقًا طَيِّبًا، وَعَمَلًا مُتَقَبَّلًا)

أخرجه ابن ماجه، والنسائي

الإهداء

أهدى هذا الجهد والاجتهاد حباً ووفاءً لهذا الوطن الغالى الذى له فى دمننا حب ودين مستحق ، وللشعب الكريم الذى غرس فىنا القيم الفاضلة، ولكل طالب معرفة عامر قلبه بالإيمان ينتفع بهذا البحث نسألهم صالح وصادق الدعوات، ويمتد الثناء لمن الجنة تحت اقدامها للوالدة العزيزة برأ وعرفانا لها، ولروح الوالد الذى أحب العلم والعلماء ودفع بنا الى ذلك نسأل الله له القبول والمغفرة والرحمة. ويمتد الإهداء دعوات صالحات للزوجة الفاضلة مصدر الإلهام والحفز لإكمال هذا البحث وللأبناء، والأخوان، والأخوات، وجميع أفراد الأسرة الممتدة ، ولكل الذين سيفرحون حتما لفرحنا بإنجاز هذا البحث الذى أخول فيه الجامعة بالتصرف العلمي التام بالرسالة دون التصرف فى محتواها، ولها فى ذلك حق الطباعة والإهداء لدى المكتبات والأفراد دون أي التزام أو حقوق قانونية تترتب على ذلك لي عليها ،وذلك بمثابة صدقة جارية نسأل الله القبول.

أحمد الطيب السمانى الطيب البشير

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على رسوله الأمين محمد بن عبد الله وعلى اله وصحبه أجمعين.

الشكر لله من قبل ومن بعد الذي جعل من بعد العسر يسرا وهو ولي التوفيق والقادر عليه. بفضلته تم إنجاز هذه الدراسة، التي سخر لها عالماً جليلاً نحسبه من أبناء السودان الوطنيين الخالص للإشراف عليها توجيهاً وتجويداً وملازمةً لفترة تجاوزت الثلاث سنوات بقليل من خلالها أدركت يقيناً بأن للعلم أبواباً وللعلماء تواضع لذلك يرفع الله من شأنهم، عرفه من عرفه وجهله من جهله كما تيقنت تمام اليقين انك كلما ازددت علماً كلما ازددت تواضعاً كالسنبلة لا تثنى هامتها تواضعاً الا عندما تحمل كثير الحب لمنفعة الناس وأن فأرغها ينتصب واقفاً يصدر ضجيجاً ولا تتال منه إلا فارغ الحب، أعنى بذلك البروفسور عبد العزيز كرم الله الذي لم يخل باستقطاع جزء من وقته الثمين للنصح والتوجيه والتصحيح والتصويب، وحسن اللقاء والمقابلة، وتعامله الحضاري جعل الاجتماع به منتدىً فكرياً قائماً بذاته حتى خرجت هذه الدراسة بهذه الصورة التي نحتسب فيها الجهد وما تحمله من فائدة لصالح البلاد والعباد خالصاً لله عز وجل ونسأله الأجر والثواب. كما يمتد الشكر كلمات طيبات في حق الدكتورة إيتسام محمد أحمد محمد خير التي وجهت وأسهمت وساعدت في تنظيم وإنجاز هذا البحث وإخراجه بصورته النهائية، ويتسع الشكر بصورة أوسع وأشمل لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا إدارةً وهيئة تدريس وعاملين فيها لموافقاتهم لانجاز هذا البحث، أيضاً يمتد الشكر لـ لالاخ بشير والأخت الهام والابنة أسرار الذين تعاونوا في توزيع وتجميع الاستبيانات كما اشكر كل من تعاون وأعان في إتمام هذا البحث، واقتداءً بسنة الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم الذي قال "إِذَا قَالَ الرَّجُلُ لِأَخِيهِ: جَزَاكَ اللَّهُ خَيْرًا، فَقَدْ أَبْلَغَ فِي الثَّنَاءِ" فبحمد الله نقول جزأكم الله خيراً أجمعين.

أحمد الطيب السمانى الطيب البشير

المستخلص

التعرف على قيم العمل وسلوك العاملين بالخدمة المدنية من الأهمية بمكان لإيجاد الحلول لمشكلة تدني كفاءتها وبالتالي تعظيم دورها في تنمية المجتمع. تنبع أهمية هذا البحث لربط سلوك العاملين بقيم العمل، من خلال حصرها والتعرف عليها وعلى دورها في سلوك العاملين بالخدمة المدنية ومن ثم تنمية المجتمع (دراسة تطبيقية على الخدمة المدنية القومية بالسودان) حيث يفترض هذا البحث أن الأصل في الخدمة المدنية تنمية المجتمع من خلال تعزيز قيم العمل عبر سلوك العاملين فيها. تم تحديد عينة الدراسة من خلال استخدام العينة الطبقية المتعددة من قطاعات (الحكم والإدارة، التنمية الاقتصادية، و التنمية الثقافية والاجتماعية) ومن هذه القطاعات تم إختيار طبقة فرعية من مستويات الإدارة 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 أستخدم الباحث الملاحظة والمقابلة والإستبانة كأدوات لجمع المعلومات والبيانات. تم توزيع الاستبيانات على الفئات المستهدفة في الفترة من أغسطس 2013 حتي فبراير 2014 لتغطي الدراسة فترات زمنية مختلفة لتقليل تأثير المؤثرات الخارجية على نتيجة تحليل الإستبيانات، من ثم تم تغذية جهاز الحاسوب بالمعلومات التي تم جمعها، وتم تحليلها بإستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك لحساب التكرارات، النسب المئوية والمتوسطات، كما تم استخدام مقياس ليكرت (likert scale) لتحديد مستوى دلالة القياس. كشفت الدراسة عن وجود علاقات إرتباط ذات دلالة إحصائية بين مجتمع الدراسة (الإداريين،التنفيذيين والزبون) وفهمهم المشترك للدور الأساسي للخدمة المدنية وأثرها في تنمية المجتمع لدرجة التوصل لمفهوم أن الأصل في الخدمة المدنية هو تنمية المجتمع، الا أن نتائج تحليل عبارات قياس القيم عبر السلوك أظهرت تفاوتاً واضحاً بين فئات عينات الدراسة الثلاث. كما كشفت دلالة القياس للإداريين عن وجود علاقات إرتباط ذات دلالة إحصائية متوسطة مما يعنى أن سلوك العاملين في هذا المستوى يتوافق مع القيم بدرجة متوسطة ويكشف الحاجة لترقية سلوك العاملين لتتمكن الخدمة المدنية من القيام بدورها في تنمية المجتمع. أوضحت الدراسة أن دلالة القياس للتنفيذيين ذات دلالة إحصائية مرتفعة مما يعنى أن سلوك العاملين في هذا المستوى يتوافق مع القيم بدرجة مرتفعة وهذا يعكس مدى رضا التنفيذيين عن أداء مهامهم وثقتهم فيما يقومون به من عمل وأن سلوكهم متوافقاً إيجابياً لقيم العمل مما يزيد من القناعة بدور الخدمة المدنية في تحقيق تنمية المجتمع.

كما أوضحت نتائج الدراسة عن وجود علاقات إرتباط ذات دلالة إحصائية متوسطة وتميل للمنخفضة لمتلقي الخدمة (الزبون) وهذا يعكس مدى عدم رضا الزبون عن أداء الخدمة المدنية القومية والعاملين فيها مما يؤكد بأن سلوك العاملين بالخدمة المدنية القومية لا يتوافق وقيمها بالدرجة التي تدفعها لتحقيق تنمية المجتمع بالصورة المطلوبة من وجهة نظر متلقي الخدمة. وقد خلصت الدراسة الي أن لقيم العمل وسلوك العاملين دور أساسي في تنمية المجتمع . استنادا علي هذه النتائج توصي الدراسة بترقية قيم العمل وسلوك العاملين بصورة عامة وخاصة علي المستوى التنفيذي والتأكيد على مفهوم أن الأصل فى الخدمة المدنية هو تنمية المجتمع من خلال تعزيز قيم العمل عبر سلوك العاملين فيها بتكثيف التوعية من خلال البرامج والدورات التدريبية فى هذا المجال.

Abstract

Identify the work values and employee's behavior in civil service is important to find solutions to the problem of low efficiency and thus expand its role in the development of community. This study aimed to state and identifies the work values itself and role of it in employees behavior and community development in Sudan (applied study on national civil service in Sudan) where this research assumes that the original of civil service is community development through maintain employees behavior guarded by work values. The study sample was determined through the use of multiple stratified samples from the 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 plus customers dealing with these levels) 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 become total study sample (586) respondents. The questionnaires were distributed to the target population during the period Aug-2013 to February 2014 to cover extended and different period of time .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.

Relying on these results, the study recommends the upgrading of the work values and civil servants behavior in general with specific attention at the executive level and to assure that, the ultimate value of the civil service is the community development by enhancing civil servants behaviors through advocacy and continuous training.

قائمة المحتويات

الرقم	الموضوع	رقم الصفحة
1	الإستهلال	ب
2	الإهداء	ج
3	الشكر والتقدير	د
4	مستخلص البحث باللغة العربية	هـ
5	مستخلص البحث باللغة الإنجليزية	ز
	قائمة المحتويات	ط
6	قائمة الجداول	ك
	الفصل الاول : الاطار العام للبحث	
1-1	المقدمة	2
2-1	مشكلة البحث	4
3-1	أهمية البحث	6
4-1	أهداف البحث	8
5-1	فرضيات البحث	9
6-1	حدود البحث	9
7-1	مصطلحات البحث	9
8-1	صعوبات البحث	10

	الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة	
13	المبحث الاول : المفاهيم العامة للبحث	1-2
30	المبحث الثاني : النظريات المفسرة للبحث	2-2
34	المبحث الثالث : العمل النشأة والتطور	3-2
52	المبحث الرابع : الدراسات السابقة	4-2
	الفصل الثالث : إجراءات البحث الميدانية	
60	المقدمة	1-3
60	منهج البحث	2-3
60	مجتمع البحث	3-3
61	عينة البحث	4-3
62	طرق جمع البيانات	5-3
64	صدق الاستبانة ومدى ثباتها	6-3
64	المعالجة الإحصائية	7-3
	الفصل الرابع : النتائج والمناقشة	
65	تحليل البيانات الشخصية	1-4
70	عرض وتحليل النتائج الخاصة بأسئلة البحث	2-4
75	اختبار الفرضيات والمناقشة	3-4
122	العلاقات التقاطعية لبعض الخصائص والعبارات	4-4
	الفصل الخامس : التوصيات والمقترحات	
139	المقدمة	1-5
140	التوصيات	2-5
143	المصادر والمراجع	3-5
149	الملاحق	4-5

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
66	الخصائص الشخصية والوظيفية للإداريين	1
68	الخصائص الشخصية والوظيفية للتنفيذيين	2
70	الخصائص الشخصية والوظيفية لمتلقى الخدمة (الزبون)	3
72	مدى معرفة الإداريين بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع	4
73	مدى معرفة التنفيذيين بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع	5
74	مدى معرفة متلقى الخدمة (الزبون) بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع	6
77	نتائج اختبار تحليل الفرضية الفرعية الأولى (التحليل)	7
78	نتائج اختبار تحليل الفرضية الفرعية الأولى (الترتيب)	8
92	ملخص القيم والعبارات على المستوى الإدارى	9
94	نتائج اختبار تحليل الفرضية الفرعية الثانية (التحليل)	10
95	نتائج اختبار تحليل الفرضية الفرعية الثانية (الترتيب)	11
105	ملخص القيم والعبارات على المستوى الإدارى	12
107	نتائج اختبار تحليل الفرضية الفرعية الثالثة (التحليل)	13
108	نتائج اختبار تحليل الفرضية الفرعية الثالثة (الترتيب)	14
119	ملخص القيم والعبارات على مستوى متلقى الخدمة (الزبون)	15
120	ملخص نتائج الفرضيات الثلاث	16
123	الدراسة التقاطعية بين النوع و سنوات الخدمة (الإدارى)	17
124	الدراسة التقاطعية بين النوع و الدرجة الوظيفية (الإدارى)	18
125	الدراسة التقاطعية بين النوع والترقى داخل المؤسسة يسير وفق مسار وظيفي معتمد للعاملين (الإدارى)	19
126	الدراسة التقاطعية بين النوع و يوجد تناسب و تنوع في حجم العاملين بالمؤسسة من حيث	20

	الجنس (الادارى)	
127	الدراسة التقاطعية بين النوع و العاملين بالمؤسسة لديهم معرفة تامة بقانون محاسبة العاملين	21
128	الدراسة التقاطعية بين النوع و سنوات الخدمة (التنفيذى)	22
129	الدراسة التقاطعية بين النوع و الدرجة الوظيفية (التنفيذى)	23
130	الدراسة التقاطعية بين النوع والمستوى التعليمي (التنفيذى)	24
131	الدراسة التقاطعية بين المستوى التعليمي و الدرجة الوظيفية (التنفيذى)	25
132	الدراسة التقاطعية بين النوع وأتناول وجبة الفطور خارج مكان العمل	26
133	الدراسة التقاطعية بين النوع والمستوى التعليمي (الزبون)	27
134	الدراسة التقاطعية بين النوع والمهنة (الزبون)	28
135	الدراسة التقاطعية بين النوع وعبارة يجد كل صاحب حاجة الزمن الكافي لانجازها من الموظف (الزبون)	29
136	الدراسة التقاطعية بين العمر وعبارة يتسم تعامل الموظف بالاحترام والتقدير لطالب الخدمة (الزبون)	30
137	الدراسة التقاطعية بين النوع وعبارة راضي تمام الرضا عن الخدمة المقدمة (الزبون)	31

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

- (1-1) المقدمة
- (2-1) مشكلة البحث
- (3-1) أهمية البحث
- (4-1) أهداف البحث
- (5-1) فروض البحث
- (6-1) حدود البحث
- (7-1) مصطلحات البحث
- (8-1) صعوبات البحث

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

(1-1) المقدمة:

إن من أهم مبادئ الخدمة المدنية التي تزداد أهميتها في هذا العصر متسارع التطور هي تنمية المجتمع وذلك ليس من خلال توفير فرص العمل وزيادة دخل الفرد فحسب، بل من خلال إحداث التغيرات الايجابية في المجتمع، الرامية بدورها للتنمية الشاملة وغايتها في ذلك ان الإنسان هو أساس ومحور التنمية بمعنى إن التنمية به ومنه وإليه.

رغم أن الخدمة المدنية هي مخدم رئيسي للمواطنين، خاصة المتعلمين منهم في كثير من دول العالم الثالث (وزارة العمل، 2011) والرافد الأساسي لتنميتهم وتطورهم إلا أن بعضهم يعتبر الخدمة المدنية والتوظيف بها ما هو إلا عبارة عن توزيع للثروة بين أفراد المجتمع ومكافأة للتأييد السياسي أو الانتماء القبلي الضيق. ولقد أدى هذا المفهوم لتعقيد وتغييب العديد من نظم وقوانين ولوائح الخدمة المدنية والضبط الإداري الأمر الذي انحرف بالخدمة المدنية عن هدفها الاساسى الكامن في تحقيق تنمية المجتمع من خلال تعدد خياراته في الحياة لكل شرائحه، وبهذا المفهوم فان معرفة الموظف العام لدوره في الحياة وتنمية مجتمعه عبر وظيفته يعتبر من العوامل المهمة لتوجيه الوظيفة العامة والوصول بها لأهدافها الرامية لتنمية المجتمع وتحقيق العيش الكريم لجميع أفراد.

من أهم معينات الموظف العام لفهم دوره من خلال وظيفته والقيام بمسؤولياته وواجباته هو معرفته بقيم العمل والسلوك المطلوب الذي يجب أن يتحلي به لصونها، وكذلك معرفة أهمية دورهما معا في بث الثقة والأمن الاجتماعي بين كافة المواطنين مما يحفزهم علي دفع عجلة الإنتاج والتنمية من خلال تجويد أدائهم من خلال مواقع عملهم المختلفة مقتدين بسلوك الموظف العام.

قيم العمل هي مجموعة المبادئ والتعاليم والضوابط الأخلاقية والمهنية التي تحدد سلوك الموظف العام (كما إنها تقاس به)، وترسم له الطريق السليم الذي يقوده إلى أداء واجبه الوظيفي ودوره في المنظومة الإنتاجية التي ينتمي إليها. بجانب ذلك فهي الدرع الواقى للموظف من وقوعه في الخطأ الناتج عن الهوى وسوء استخدام السلطات كما تحول بينه وبين

ارتكاب أي عمل يخالف أخلاقه وضميره أو يتنافى مع مبادئه العامة (الرشيدى، 2010) ، من هذا المفهوم تستبعد القضايا الأخلاقية كالتحرش الجنسي وغيره مما اصطلح عليه بالجرائم الأخلاقية في مجال العمل والقوانين الجنائية.

قيم العمل ذات ارتباط وثيق بالتنمية من خلال التوجيه السليم للموارد وحسن إدارتها من دون فاقد أو هدر كما أن دراستها وتحليلها يسهم بصورة فاعلة في تعظيم الثقة لدى المواطنين في موظفيهم واعتبارهم قدوة حسنة لهم في تنمية المجتمع ورفع قدراته وذلك لأن الموظف في كثير من المجتمعات الريفية هو القدوة للجميع. ومن هذا المفهوم يعتبر سلوك الموظف سواء كان أثناء خدمته أو بعدها مهم جدا في التوعية والإرشاد والدفع بتنمية المجتمع خاصة في تلك الدول التي ترتفع فيها نسبة الأمية وقلة فرص التعليم. علاوة على ذلك يعتبر سلوك الموظف والتزامه بالنظم والقيم الأخلاقية والاجتماعية كالصدق والنزاهة واحترام الوقت والتعاون والمساعدة للآخرين، والشورى والالتزام ببذل الجهد المقدر في أدائه إضافة للشفافية وقبول الرأي الآخر والاستعداد للمساءلة عن أي شيء وفي أي زمان ومكان وتحمل المسؤولية والإتقان والمشاركة والتقويم المستمر والنقد الذاتي الهادف والبناء والميول النفسية لمواكبة التقدم التكنولوجي وتطوير الذات.

كل هذه العوامل وغيرها مهمة في تعميق قيم العمل للحد من الفساد الإداري الذي يقود الي إعاقه عجلة التنمية الشاملة بصورة مباشرة.

وفي السودان شهدت الخدمة المدنية تدنيا واضحا في الأداء عقب الاستقلال بفترة قصيرة رغم إنها كانت فى الطليعة من حيث الانضباط والأداء فى المنطقة العربية والإفريقية الأمر الذي انعكس سلبا علي أمن ورفاهية المواطن وتأثر حقه في مجالات التنمية الأساسية، الصحة والتعليم والعيش الكريم (وفرة وتنوع الغذاء)، وكثير من الدراسات والبحوث والأوراق العلمية وقفت علي أسباب التدهور الذي أصاب الخدمة المدنية ولكن ليس من ناحية مساهمة الموظف نفسه في هذا التدهور بل معظمها أرجعت هذا التدهور للوائح والقوانين الحاكمة للخدمة المدنية إضافة للإجور والمزايا وأغفلت جانب الموظف ودوره في تطوير الخدمة المدنية والدفع بها نحو تنمية المجتمع كهدف أساسي.

وتتعاظم أهمية دراسة قيم العمل وسلوك العاملين بالخدمة المدنية في هذا الوقت بالذات، للاستفادة القصوى من الموارد البشرية بغية الاستفادة من الموارد المادية غير المستقلة التى يكثر بها السودان فى وقت يمر فيه العالم بأزمة اقتصادية حادة أجبت من حدة الصراع على الموارد، خاصة فى منطقة محيط السودان العربي والأفريقي مما ألقى بظلالها علي السودان الأمر الذي أدى لخلق وضع اقتصادي أثر سلبا بصورة مباشرة علي حياة كثير من

المواطنين خصوصاً شريحة الموظفين مما أدى لارتفاع معدلات هجرة الكوادر البشرية بنسبة كبيرة (وزارة العمل، 2014، 2010) والى ارتفاع معدلات التعدي على المال العام بصورة مستمرة حسب تقارير المراجع العام السنوية خلال السنوات الأخيرة.

كما إن الأداء بأجهزة الخدمة المدنية تراجع بصورة واضحة ومتنامية وهو ما إنعكس سلباً على نهضة وتنمية البلاد بصورة عامة. ومن هذا المفهوم جاءت أهمية اختيار هذا الموضوع للوصول لمكامن الداء فيه وما هو الدواء وكيفية العلاج للنهوض بالخدمة المدنية والوصول بها لغايتها المنشودة لأمن ورفاهية المواطن والمجتمع بصورة عامة.

(2-1) مشكلة البحث

يسود رأى عام وسط المجتمع بان هنالك تدني وتدهور مستمر في أداء الخدمة المدنية القومية في السودان وعدم إسهامها بالصورة المطلوبة في التنمية عموماً وتنمية المجتمع بصورة خاصة ، ويعزى البعض ذلك لقصور السياسات وإهمال الحكومات دون التركيز على دور العاملين بالخدمة المدنية أنفسهم، مما أظهر أشكال من السلوك الوظيفي غير المرغوب فيه كالتغيب والتأخر والتسيب والتراخي والتهرب والتمارض والإهمال واللامبالاة واستغلال النفوذ الوظيفي والمحاباة وإساءة استعمال السلطة والمحسوبية ، وانعدام الحياد في التنقلات والترقيات والإجراءات التأديبية لمحاسبة العاملين والانتهاكات المتكررة والواضحة للقوانين واللوائح وغيرها من الممارسات بالخدمة المدنية القومية التي هي نتاج طبيعي لغياب قيم العمل.

كما برز مفهوم وسط المجتمع أن العمل بالخدمة المدنية يهدف فقط لتوزيع الثروة وحماية الأنظمة السياسية القائمة وما هي إلا محطة للتدريب وكسب الخبرات استعداداً للعمل خارج البلاد أو العمل بالقطاع الخاص ، ولكن أيضاً هنالك من يري إنها هي أساس وتنمية ونهضة البلاد إذ لا تبني البلاد إلا بنجاحها وذلك عبر اتساع دورها ودور العاملين فيها من حيث العطاء وتبنى السلوك الايجابي ليس داخل العمل الروتيني اليومي فحسب بل يتعدى ذلك الدور للمساهمة الفاعلة في تنمية المجتمع بغية تزكية وتكريم الإنسان الذي هو أساس ومحور الحياة، قال تعالى: (وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلاً) (سورة الإسراء الآية 70).

والخدمة العامة عموماً وبصفة خاصة الخدمة المدنية كما الإيمان في القلب تزيد وتنقص أداء. الأمر الذي يستوجب ضرورة الرصد المستمر لما يعيق أدائها بغية إصلاحها لتقوم بدورها المنشود في التنمية والتغيير الاجتماعي والاقتصادي. كما إن عليها أن تؤدي

واجباتها بكفاءة وإيجابية دون خشية أو هوى، وان تعمل على تحسين أدائها المهني وتحقيق قدر عال من النظام والمسؤولية في العمل.

وينص دستور جمهورية السودان بأن الخدمة المدنية القومية تشمل العاملين في مستوى الحكم القومي ويجب عليهم التزام الحيدة في أداء المهام الموكلة إليهم بموجب القانون (دستور السودان 2005).

تحديث الخدمة العامة وإصلاحها لا يكون بدفعة واحدة وإنما يتأتى بدفعات قوية ومتواصلة لمواكبة التطور المستمر في أوجه الحياة المختلفة (فلوت 1976).

في السودان تعارف المجتمع على أن قيم العمل وسلوك العاملين تعتبر من المسكوت عنها بحسبان أنها أشياء شخصية تخص شخصية الموظف دون الربط بينها والأداء في الخدمة المدنية علاوة على غياب مفهوم ربط الخدمة المدنية بالتمنية. وكثير من الموظفين لا يقبلون التوجيهات من رؤسائهم أو زملائهم ولا حتى الزبون فيما يخص تقويم السلوك الهادف لتطوير الأداء وربما يصل الأمر للمشاجرة وفقدان الوظيفة

ومن خلال هذه المفاهيم تكمن مشكلة البحث لدراساتها بغية الوصول لنتائج تؤكد على أهمية ترسيخ مفهوم أن الأصل في الخدمة المدنية القومية هي تنمية المجتمع، وان العاملين فيها هم المسؤولون في المقام الأول عن هذا الدور. إضافة لمشاركة متلقي الخدمة (الزبون) في هذا الدور من خلال قياس مدى رضائه عن الخدمة المقدمة له. والتغلب على مفهوم أن العاملين بالخدمة المدنية القومية هم المظلومون والمجني عليهم من خلال عدم توفر حقوقهم كما تناولت هذا الأمر الكثير من الدراسات والبحوث السابقة، وضرورة معرفة أن هذه الحقوق لا يتم إدراكها والوصول إليها إلا بنهضة الخدمة المدنية نفسها عبر الجد في أدائهم وعطائهم. وعليه أن هذا البحث يفترض أن العاملين بالخدمة المدنية هم المسؤولون عن تطور أدائها ونهضتها للقيام بدورها وذلك من خلال اختبار مدى إدراكهم ومعرفتهم لدور الخدمة المدنية القومية في تنمية المجتمع من خلال صون وحماية قيم العمل عبر سلوك العاملين فيها.

ومن خلال هذه المشكلة يبرز السؤال الأساسي التالي:

السؤال الاساسى: ما مدي دور الخدمة المدنية في تنمية المجتمع ؟

ومن هذا السؤال تتفرع الأسئلة التالية:

أ. ما مدي إدراك ومعرفة الإداريين بدور الخدمة المدنية القومية في تنمية المجتمع عبر قيمها ؟

ب. ما مدي إدراك ومعرفة التنفيذيين بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع عبر قيمها ؟

ج. ما مدي إدراك ومعرفة متلقى الخدمة (الزبون) بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع عبر قيم وسلوك العاملين فيها؟

(1-3) أهمية البحث:

تتبع أهمية دراسة قيم العمل وسلوك العاملين لإرتباطها بالتنمية من خلال التوجيه السليم للموارد وحسن إدارتها من دون فاقد أو هدر كما أن دراستها وتحليلها يسهم بصورة فاعلة في تعظيم الثقة لدي المواطنين في موظفيهم واعتبارهم قدوة حسنة لهم في تنمية المجتمع ورفع قدراته وذلك لأن الموظف في كثير من المجتمعات هو القدوة للجميع. ومن هذا المفهوم يعتبر سلوك الموظف سواء كان أثناء خدمته أو بعدها مهم جدا في التوعية والإرشاد 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 والنزاهة واحترام الوقت والتعاون والمساعدة للآخرين، والشورى والالتزام ببذل الجهد المقدر في أدائه إضافة للشفافية وقبول الرأي الآخر والاستعداد للمساءلة عن أي شيء وفي أي زمان ومكان وتحمل المسؤولية والإتقان والمشاركة والتقويم المستمر والنقد الذاتي الهادف والبناء والميول النفسية لمواكبة التقدم التكنولوجي وتطوير الذات.

وتتعاظم أهمية دراسة قيم العمل وسلوك العاملين بالخدمة المدنية في هذا الوقت بالذات، للاستفادة القصوى من الموارد البشرية بغية الاستفادة من الموارد المادية غير المستقلة التي يزر بها السودان في وقت يمر فيه العالم بأزمة اقتصادية حادة أجبت من حدة الصراع على الموارد، خاصة في منطقة محيط السودان العربي والأفريقي مما ألقى بظلالها علي السودان الأمر الذي أدى لخلق وضع اقتصادي أثر سلبا بصورة مباشرة علي حياة كثير من المواطنين خصوصا شريحة الموظفين مما أدى لهجرة الكوادر.

لذلك تتبع أهمية هذا البحث لكونه من المحاولات العلمية النادرة والرائدة في السودان التي تتناول قيم العمل وربطها بسلوك العاملين، وربط ذلك كله ليس بتطوير الخدمة المدنية القومية فحسب بل بتنمية المجتمع ومن خلال ذلك يتم تحسين صورة السودان في التقارير

الدولية المعنية بتنمية المجتمع. لذلك يؤمل إن يسد هذا البحث فراغاً واضحاً في مجال الدراسات المحلية والعالمية. ويمكن إيجاز أهمية البحث في التالي:

شهدت السنوات العشرين الأخيرة في السودان انتشاراً وتوسعاً في مؤسسات التعليم العام والعالي إضافة لتطور وازدياد أعداد مؤسسات التنمية الإدارية التي تسهم جميعها في إعداد موارد بشرية مؤهلة وقادرة بفعالية في تنمية وتطور المجتمع من خلال استخدام وتوظيف ما اكتسبوه من مهارات ومعارف وسلوك وقيم عبر توظيفهم وعملهم وسط المجتمع.

ولكن نجد أن المخدم الأساسي للموارد البشرية وهو الخدمة المدنية قد شهدت بالتزامن مع التوسع في هذه المؤسسات تراجعاً وتدهوراً كبيراً في أدائها بصورة عامة وتراجع تنمية المجتمع بصورة خاصة. الأمر الذي جعل التوظيف بالخدمة المدنية يعتبر عطالة مقنعة لدى كثير من المهتمين وذلك لعدم التوظيف في وظيفة حقيقية منتجة وتعظيم الاستفادة من إمكانيات الموظفين الموجودين أصلاً. ويتناول هذا البحث بالدراسة والتحليل مدى دور ومساهمة العاملين في الخدمة المدنية القومية في نهضتها وتطويرها من خلال صون وحماية قيمها عبر سلوكهم الإيجابي الأمر الذي ينعكس كلياً على تنمية المجتمع من خلال توفر العيش الكريم لأفراده من خلال تعدد خياراته الحياتية. ورغم وجود موظفين يحملون في خلفيتهم السابقة قيماً للعمل ولكن يمارسونها بشكل منفرد كجزء من تربيتهم وشخصياتهم ولكنها ليست جزءاً من ثقافتهم الوظيفية والمؤسسية .

أيضاً تأتي أهمية هذا البحث لإنحراف الخدمة المدنية عن دورها في خدمة وتنمية المجتمع ويؤكد هذا المفهوم الشكاوي المتكررة والكثيرة من المواطنين وغيرهم، وإتساع الرأي العام السالب حول أداء الجهاز الحكومي في مستوى تقديم الخدمات أو ما يطلق عليه فجوة الأداء (العمر ، 1999 : ص11).

منذ مطلع الثمانينات في القرن الماضي أو خلال فترة الأربعة عقود الأخيرة ظلت الخدمة المدنية تشهد تدهوراً مستمراً دون المعرفة الحقيقية لهذا التدهور الأمر الذي انعكس سلباً على تنمية المجتمع والحد من إتساع دائرة الفقر، ويظهر تقرير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) الذي يصدر سنوياً منذ العام 1990 لترتيب السودان في مؤخرة دول العالم التي تفوق (194) دولة (التي يشملها التقرير حوالى 187 دولة) وذلك وفق معايير التقرير البالغة (17) معيار رئيسي وحوالى (54) معيار فرعى والتي في مجملها إنعكاس طبيعي لمدى دور ونجاح الخدمة المدنية الهادفة لتنمية المجتمع بالبلد المعنى. لقد كان ترتيب السودان وفق معايير التقرير خلال الخمس سنوات الأخيرة (تقارير الأمم المتحدة ، 2010 ، 2014) كالآتي:

- العام 2010 الترتيب 156
- العام 2011 الترتيب 157
- العام 2012 الترتيب 169
- العام 2013 الترتيب 171
- العام 2014 الترتيب 166

هذا الترتيب المتأخر يبرهن علي وجود مشكلة حقيقية في مؤسساتنا الحكومية لابد من بحثها وإيجاد الحلول لها، حتى يتم عكس صورة السودان الخارجية من خلال هذه التقارير بصورة إيجابية تكون جاذبة لمشاريع التنمية التي تنهض بالمجتمع.

كما يستهدف هذا البحث الخروج بتوصيات تساعد متخذي القرار في إصلاح وتطوير الخدمة المدنية من خلال التأكيد على قيم العمل التي تسهم بصورة مباشرة في تنمية المجتمع. وضبط السلوك الوظيفي الذي يحمى ويعزز هذه القيم.

(1-4) أهداف البحث

مما سبق يهدف هذا البحث لحصر والتعرف على قيم العمل ودورها في تنمية المجتمع من خلال سلوك العاملين بالخدمة المدنية بغية تطوير أدائها. كما يهدف البحث لتعزيز دور الخدمة المدنية في تنمية المجتمع وذلك عبر التالي:

- 1- التعرف على القيم عموماً وقيم العمل بصورة خاصة في مستويات الإداريين، التنفيذيين ومتلقي الخدمة (الزبون).
 - 2- التعرف على سلوك العاملين المترجم لتلك القيم وما مدى تطبيقه في حياتهم وخلال عملهم عبر رضا متلقي الخدمة (الزبون) .
 - 3- التعرف على طبيعة ودرجة العلاقة بين قيم العمل وسلوك العاملين في الخدمة المدنية القومية.
 - 4- الربط بين أداء العاملين بالخدمة المدنية القومية وتنمية المجتمع.
 - 5- تقديم بعض التوصيات لجهات الاختصاص الرسمية والشعبية ومنظمات المجتمع المدني على ضوء نتائج هذا البحث بهدف الاستفادة منه عملياً.
- ويمكن الوصول لذلك عبر دراسة وتحليل فرضيات هذا البحث.

(5-1) فرضيات البحث

الأصل في الخدمة المدنية تنمية المجتمع من خلال تعزيز قيم العمل عبر سلوك العاملين فيها. ويتفرع من هذا الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:-

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك الإداريين بالخدمة المدنية القومية وتعزيز قيم العمل.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك التنفيذيين بالخدمة المدنية القومية وقيم العمل.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيم العمل بالخدمة المدنية القومية من خلال سلوك العاملين فيها ورضا المستفيدين من خدماتها.

(6-1) حدود البحث

يلتزم البحث بالحدود الآتية :

1/ الحدود الموضوعية:

إقتصر موضوع الدراسة على تقييم سلوك العاملين بالخدمة المدنية القومية في كل المستويات (القيادية والقيادية العليا والتنفيذية والعمالية) إضافة لرأى الزبون متلقي لخدمة في مدى مطابقة هذا السلوك لقيم العمل. وكل ذلك بغرض الوصول لدور قيم العمل وسلوك العاملين في إصلاح الخدمة المدنية الرامي لتنمية المجتمع.

2/ الحدود المكانية

شمل البحث العاملين بالخدمة المدنية القومية على المستوى الاتحادي من خلال اختيار مؤسسات تمثل قومية الخدمة وشموليتها وتنوعها وذلك وفقاً لقطاعات الحكم الثلاثة بمجلس الوزراء. علاوة على الخدمات المقدمة للعاملين بالخارج والمشاريع القومية.

(7-1) مصطلحات البحث

1- الدَّورُ : دار يدور واستدار يستدير بمعنى إذا طاف حول الشيء وإذا عاد إلى الموضع الذي ابتدأ منه، والدور مهمّة ووظيفة (بن منظور، 1970).

2- القيم: جمع قيمة ، ومنه قومت الشيء تقويماً، وأصله أنك تقيم هذا مكان وذاك. فأصلها قَوَمَ (الفيروز، 2005). القيمة ثابت مطلق لا يخضع للتغير أو التطور في المكان وخلال الزمان يحكم به على الأفكار والأشخاص والأشياء والأعمال والموضوعات والمواقف الفردية والجماعية، من حيث حسناتها وقيمتها والرغبة بها (محببة ومقبولة)، أو من حيث سوءها وعدم قيمتها وكراهيتها (غير محببة ومرفوضة) ويعكسها السلوك الإنساني وتقاس

به من حيث القوة والضعف. ويجمل القول بأنها الفضائل الدّينية والخُلقية والاجتماعية التي تقوم عليها حياة الفرد والمجتمع.

3- السلوك: سيرة الإنسان ومذهبه واتجاهه. يقال: فلان حسنُ السلوك، أو سيئُ السلوك. (في علم النفس): الاستجابة الكلية التي يُبديها كائنٌ حيٌّ إزاء أي موقفٍ يواجهه (المعجم الوسيط، 1998). ويجمل القول بأن السلوك هو عبارة عن تصرفات واتجاهات استجابة 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.

4- العاملون : جمع عامل ويقصد به أي شخص يشغل وظيفة في الهيكل الوظيفي لأي من الوحدات تم تعيينه عليها بصفة قانونية (قانون الخدمة السوداني، 2007). كما يقصد به كل شخص ذكر أو أنثى لا يقل عمره عن ستة عشرة سنة ، في خدمة صاحب العمل وتحت إدارته أو إشرافه سواء كان يعمل بعقد مكتوب أو شفوي صريح أو ضمني أو على سبيل التدريب أو التجربة أو يقوم بعمل ذهني فنياً كان أو كتابياً أو إدارياً لقاء أجر أياً كان نوعه (قانون العمل السوداني، 1997).

5- الخدمة المدنية القومية: يقصد بها تلك الفروع من الخدمة العامة التي ليست بتشريعية ولا قضائية، أو عسكرية و التي عادة ما يتم العمل فيها على أساس الامتحان التنافسي (www.thefreedictionary.com)

6- تنمية المجتمع: هي العملية أو العمليات التي من خلالها يتم تحول المجتمع من النمط والعيش الريفي التقليدي للنمط والعيش المتطور المتحضر . بطريقة تجعل أفراد المجتمع يساعدون أنفسهم من خلال استغلال مقدراتهم ومواردهم المتاحة لتحقيق التحول المنشود. وعموماً تنمية المجتمع تهتم في الأساس بالاستثمار في البشر (www.slideshare.net).

7- كلمة بحث أو دراسة أينما وردت في هذا البحث تحمل نفس المعنى والمقصود بها هذا البحث.

(1-8) صعوبات البحث

يمكن تلخيص أهم الصعوبات التي واجهت الباحث بالنقاط التالية:-

1- إن من أهم الصعوبات التي واجهت الباحث هو عدم توفر الدراسات الميدانية السابقة في مجال قيم العمل والتي يمكن الرجوع إليها لمقارنة نتائجها مع نتائج الدراسة

الحالية، وعلى الرغم من أن ذلك يعد ميزة للدراسة الحالية إلا أن غياب أو ندرة هذه الدراسات أدى إلى قلة حالات المقارنة.

2- حصر قيم العمل نفسها والتوافق على أنها قيم للعمل من خلال سلسلة النقاشات المستمرة مع مشرف البحث والمحكمين للاستبيانات.

3- تعدد الاستبيانات وكبر العينة المستهدفة أدى إلى زيادة التكلفة المالية والزمن في عملية التوزيع والجمع والتحليل.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(1-2) المبحث الاول : المفاهيم العامة للبحث.

(2-2) المبحث الثاني : النظريات المفسرة للبحث.

(3-2) المبحث الثالث : العمل النشأة والتطور.

(4-2) المبحث الرابع : الدراسات السابقة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الاول

المفاهيم العامة للبحث

(1-1-2) المقدمة

يهدف هذا الفصل الى التعريف بالمفاهيم العامة لهذا البحث حتى يسهل فهم مدلولاتها عند تناولها من خلال موضوعاته وفصوله، وتتمثل هذه المفاهيم فى الكلمات والعبارات المفتاحية لعنوان البحث الذى يحتوى على دور قيم العمل وسلوك العاملين فى تنمية المجتمع، وسوف نتطرق لمفهوم كل كلمة وعبارة بصورة تفصيلية لمعرفة المفهوم والمضمون بالإضافة للنظريات المفسرة للبحث. كما يبين هذا الفصل العمل من حيث النشأة والتطور التاريخ والتطبيق وتسلسله وتطوره من خلال العمل فى الحضارات القديمة والعمل فى الإسلام، والعمل فى الإطار الدولي والاقليمى الذى يشمل منظمة العمل الدولية، والعربية، والاتحاد الافريقى، كما يربط العمل والتنمية فى السودان عبر الحكومات الوطنية من خلال تاريخ وجغرافية السودان وخصائص الشخصية السودانية التى هى محل الدراسة .

(2-1-2) مفهوم الدور

الدور هو مجموعة من الأنشطة المرتبطة والأطر السلوكية التي تحقق ما هو متوقع في مواقف معينة، والدور هو نمط من الدوافع والأهداف والمعتقدات والقيم والاتجاهات والسلوك التي يتوقع أعضاء الجماعة أن يروه في من يشغل وظيفة ما أو يحتل وضعاً اجتماعياً معيناً والدور الذي يصف السلوك المتوقع من شخص في موقف ما (عبد، 2005). والدور بناء على ذلك تتابع نمطي لمعارف واتجاهات ومهارات مكتسبة يقوم به فرد من الأفراد في موقف من المواقف وعادة ما يرتبط دور الفرد بادوار الأفراد الآخرين، ويترتب على الأدوار إمكانية التنبؤ بسلوك الفرد في المواقف المختلفة وفي الإدارة تتحدد الأدوار الرسمية للعاملين من خلال أسماء وظائفهم أو توصيفها وترتبط الأدوار أيضاً بتوقعات الرؤساء والمرؤوسين وغيرهم. وهذه التوقعات يمكن أن تكون جزء من الوسط أو البيئة المحيطة بجو العمل الذي يعمل فيه رجل الإدارة المرتبط بدوره والمسئول عن هذا الشعب هو المصادر المختلفة للتوقعات والمتطلبات التي تفرضها البيئة والظروف المحيطة

والتنظيمات الداخلية وقد يترتب على تعدد هذه التوقعات والمطالب تضارب بعضها مع بعض ومن ثم يواجه رجل الإدارة التوفيق بينها في ممارسته لوظيفته وانطلاقاً من ذلك نقول أن لكل فرد أدوار تخصص مهنته أو وظيفته ويمكن أن يكون هذا الدور تربوياً أو إدارياً أو غيرهما من الأدوار، خلافاً لدوره كعضو في المجتمع يؤثر ويتأثر به .

ويعرف كاتز وكاهن الدور بأنه إطار معياري للسلوك يطالب به الفرد نتيجة اشتراكه في علاقة وظيفية بصرف النظر عن رغباته الخاصة والالتزامات الداخلية الخاصة البعيدة عن هذه العلاقة الوظيفية ويتحدد محتوى الدور بمتطلبات الواجبات الوظيفية والنظام الهرمي وتتميز الأدوار بأنه يمكن تعلمها وتعليمها سواء من خلال الإعداد للوظيفة قبل الدخول فيها أو التدريب عليها أثناء ممارستها وكثير من الأدوار يمكن تعلمها عن طريق الملاحظة والتقليد والمحاكاة ويكون أداء الدور بطريقة تلقائية ذاتية.

والدور أيضاً هو الوظيفة أو المركز والإداري في المنظمة الذي يقوم به الفرد ويحمل معه توقعات معينة لسلوكه كما يراها الآخرون . وفهم هذا التعريف نضرب لذلك مثلاً في تنظيم معين ، كالمدرسة يلعب المعلم دوراً في عملية التعليم داخل الصف ، ويتوقع الآخرون من هذا القيام بهذا الدور ضمن خصائص معينة تحددها طبيعة ، ولذلك فلا بد من وجود توافق بين حقيقة ما يقوم به المعلم والتوقعات لهذا الدور ، كما أن طبيعة الدور تحدده معايير معينة واضحة ومحددة في المنظمة التربوية التي يعمل فيها. ومن جهة إن طبيعة الدور وصفاته تحدد الخصائص الاجتماعية والنفسية والأكاديمية والشخصية لمن سيقوم به.

من هنا فإن الأدوار الأساسية للمعلم تتحدد من خلال وصفها أو ما يسمى بتوصيفها ، بيد أن هذه الأدوار ترتبط أيضاً بتوقعات رؤسائه وتلاميذه وغيرهم ، وهذه التوقعات تتشكل بفعل العوامل البيئية المحيطة بجو العمل الذي يعمل فيه المعلم ، وهذا يؤدي في أغلب الأحيان إلى تشعب سلوك المعلم المرتبط بدوره ، والمسئول عن هذا التشعب هو المصادر المختلفة للتوقعات التي تفرضها الظروف البيئية والتنظيمات الداخلية للعمل المدرسي وتتميز الأدوار بأنها مكتسبة وليست موروثة.

ويجمل القول بأن الدور هو مجموعة من المسؤوليات و الأنشطة و الصلاحيات الممنوحة لشخص أو فريق، و يمكن أن يكون لهم عدة أدوار متكاملة أو متناسقة مع بعضها.

(2-1-3) مفهوم القيم

القيم هي الفضائل أو الميزات الدنيوية والخلقية والاجتماعية التي تقوم عليها حياة المجتمع الإنساني (معجم المعاني الجامع) ،وقد جاء استعمالها في القرآن كثيراً في وصف الله تعالى دينه وكتابه مبيناً قدرهما ومنبهاً إلى ما فيهما من هداية وخير وإقامة ورعاية لمصالح الناس وشؤونهم وتركية مجتمعاتهم. ومن أمثلة ذلك، قول الله تعالى: {وَذَلِكَ دِينُ الْقِيَمَةِ} ، أي الدين المستقيم، وقوله: {رَسُولٌ مِّنَ اللَّهِ يَتْلُو صُحُفًا مَّطَهَرَةً * فِيهَا كُتِبَ قِيَمَةٌ} أي عادلة مستقيمة محكمة.

1/ مفهوم القيم في الاصطلاح:

نظراً لأن مصطلح "القيم" يدخل في كثير من الميادين والمجالات، فقد تنوعت المعاني الاصطلاحية له بحسب المجال الذي يدرسه، وبحسب النظرة إليه، فقد عرفها الفلاسفة القدامى وعبروا عنها بالخير والكمال، كما عرفها علماء الاقتصاد بأنها الفائدة، وفي الرياضيات استخدمت للدلالة على الكم لا على الكيف ،واستخدمها علماء النفس كمرادفات لمفاهيم الاتجاهات والميول السلوكية، وعرفها علماء الاجتماع بأنها الأفكار والمعتقدات، واستخدمها علماء الأجناس البشرية (الأنثروبولوجيا) بأنها الأنماط الثقافية وأساليب الحياة، ويعرفون القيمة بأنها هدف أو معيار حكم يكون بالنسبة لثقافة معينة هدفاً مطلوباً ومرغوباً فيه أو غير مطلوب. أما المعنى الإنساني للقيمة فيتمثل في أنها هي المثل الأعلى الذي لا يتحقق إلا بالقدرة على العمل والعطاء.

فعند علماء الاقتصاد هناك قيم الإنتاج وقيم الاستهلاك، وكلُّ له مدلوله الخاص ، وعند علماء الاجتماع القيمة هي الاعتقاد بأن شيئاً ما ذا قدرة على إشباع رغبة إنسانية، وهي صفة للشيء تجعله ذا أهمية للفرد أو للجماعة، وهي تكمن في العقل البشري وليست في الشيء الخارجي نفسه (طهطاوي، 1966) .

وعند الفلاسفة تعد القيم جزءاً من الأخلاق والفلسفة السياسية.

كما عُرِّفت 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 (بركات، 1986).

مما تقدم يجمل القول بأن القيم لها معان متعددة، ولكن يجب أن تتلبس بالواقع والسلوك، فالقيم يجب أن يؤمن بها الإنسان بحيث تصبح موجهة لسلوكه حتى يمكن اعتبارها قيماً، ولذلك جاء

في القرآن الكريم كثير من الايات تربط بين القيم والسلوك، وتبين السلوك بانه مقياس للقيمة إذ لا تتحقق القيمة الا بذلك السلوك مثل قوله تعالى " الذين آمنوا وعملوا الصالحات " وفي الحديث الشريف: " الدين المعاملة ". وفي الحديث كذلك "إذا رأيتم الرجل يعتاد المساجد فشهدوا له بالإيمان". فالإيمان هنا قيمة والسلوك المترجم لهذه القيمة هو اعتياد المساجد.

المعرفة بالقيم قبلية ولا تأتي فجأة فالإدراك العقلي لا بد من توافره مع القيم، ولا بد أن يكون مصحوباً بالانفعال الوجداني.

هناك مؤشرات تدل على القيم، وتميز بينها وبين العادات وتتمثل هذه المؤشرات في ظهور اهتمامات الشخص بالقيمة واتجاهاته نحوها، بالإضافة إلى الآمال والتطلعات والمشاعر والمعتقدات والقناعات وأوجه النشاط والأفعال والهموم والمشكلات التي يبرز من خلالها جميعاً أن هذا الشخص يتبنى قيمة معينة ، ومن خلال هذه المؤشرات يتضح العمق الثقافي للقيم بالإضافة إلى المكونات الثلاث (المعرفي ، الوجداني والسلوكي).

أ / أهمية القيم للفرد:

تهيئ القيم للفرد خيارات معينة، فتكون لديه إمكانية الاختيار والاستجابة لموقف معين، فتلعب دوراً هاماً في بناء شخصيته، كما أن القيم تعطي الفرد إمكانية أداء ما هو مطلوب منه، لذلك فهي تجعله أقدر وأصبر على التكيف كذلك فإنها تحقق للفرد الإحساس بالأمان لأنها تقويه على مواجهة ضعف النفس، ومثال على ذلك بلال بن رباح الذي جعله الإسلام يسخر ممن كانوا يسومونه سوء العذاب ويصدع بالأذان من فوق الكعبة يوم فتح مكة، والقيم تدفع الفرد لتحسين أفكاره ومعتقداته، وتساعد على فهم الآخرين من حوله، وتوسع إطاره المرجعي في فهم علاقاته مع الآخرين، كما أنها تعمل على إصلاح الفرد اجتماعياً وأخلاقياً ونفسياً وفكرياً وثقافياً.. الخ، لأن القيم وسيلة علاجية ووقائية للفرد، كما أنها تعمل على ضبط نزوات الفرد وشهوته ومطامعه، وكل هذه الوظائف يكمل بعضها بعضاً وصولاً إلى مرحلة الرضا "رضي الله عنهم ورضوا عنه"، أي رضا الله ورضا النفس.

ب/ أهمية القيم للمجتمع:

تحافظ القيم على تماسك المجتمع، وتساعد على مواجهة التغيرات التي تحدث كما أنها تربط بين أجزاء الثقافة في المجتمع لأنها هي التي تعطي النظم الاجتماعية أساساً عقلياً، والقيم تحمي المجتمع من الأنانية والدونية الطائشة، وتزود المجتمع بالصيغة التي يتعامل بها مع المجتمعات الأخرى من حوله، كما أن القيم تجعل سلوك الجماعة عملاً تبتغي به وجه الله تعالى.

2/ مكونات القيم:

تتكون القيم من ثلاثة مستويات رئيسية (العاجز، 1999) وهي:

أ. **المكون المعرفي:** ومعياره " الاختيار "، أي انتقاء القيمة من خيارات مختلفة بحرية كاملة بحيث ينظر الفرد في عواقب انتقاء كل خيار ويتحمل مسؤولية انتقائه بكاملها، وهذا يعني أن الانعكاس الإرادي لا يشكل اختياراً يرتبط بالقيم.

ب. **المكون الوجداني:** ومعياره " التقدير " الذي ينعكس في التعلق بالقيمة والاعتزاز بها، والشعور بالسعادة لاختيارها والرغبة في إعلانها على الملأ.

ج. **المكون السلوكي:** ومعياره " الممارسة والعمل " أو " الفعل " ويشمل الممارسة الفعلية للقيمة أو الممارسة على نحو يتسق مع القيمة المنتقاة، على أن تتكرر الممارسة بصورة مستمرة في أوضاع مختلفة كلما سنحت الفرصة لذلك، وتتكون من خطوتين متتاليتين (ترجمة القيمة إلى ممارسة، وبناء نمط للقيم)

القيم هل هي نسبية أم مطلقة؟ أي هل القيمة نسبية تخضع للتغير في الزمان والمكان والتطور خلال الزمان أم مطلقة لا تخضع للتغير أو التطور في المكان وخلال الزمان.

هناك اختلاف بين من تناولوا موضوع القيم، هل هي نسبية أم مطلقة؟

والبراجماتيون " أو النفعيون " يرون أن القيم نسبية، فليس هناك خير مطلق أو شر مطلق، فالخير أو الشر راجع للممارسة والخبرة، ومن أنصار هذا الرأي " كونت " الذي ربط القيمة بالواقع والملاحظة بالتجربة ونادي بارتباط القيم بالأشياء الحسية، وكذلك " وليام جيمس " و" ديوي " الذي يري أن الخبرة والممارسة ينبوع القيم.

أما المثاليون فعلى النقيض من ذلك، فهم يرون أن القيم مطلقة لأن القيم الحقيقية هي في عالم المثل كذلك فهي ثابتة ومطلقة وفيها الخير سواء مارسها الإنسان أو لم يمارسها.

وأما في الإسلام فإن القيم - من هذه الناحية قسماً -:

1- قيم مطلقة كالصدق والأمانة والعدل.. وهي التي لا اجتهاد فيها.

2- قيم نسبية مما ليس فيها نص وتحتاج إلى اجتهاد أو إجماع لإقرارها.

هذا بالإضافة إلى أن هناك مرونة في ممارسة بعض القيم " فقيمة " الإنفاق في سبيل الله " يمكن ممارستها بصور شتى بحسب طبيعة الموقف.

3/ الفرق بين القيم وبعض المصطلحات المشابهة:

أ/ القيم والعادات الاجتماعية:

العادة هي صفة أو صيغة مكتسبة في السلوك كمهارة حركية أو نظرية أو طريقة في العمل أو التفكير وهي تتكرر من خلال تصرف الفرد بطريقة آلية وبسرعة ودقة. والعادة بمفردها تختلف عن العادات الاجتماعية وذلك لان الأخيرة يفرضها المجتمع أو يتوقع من الفرد أن يقوم بها أو يمارسها ولا تكون ممارستها إلا في ظل الجماعة. وهذا لا يعني أن العادة الفردية ليس لها علاقة بالعادات الاجتماعية، بل هناك علاقة بينهما، والفرق بينهما هو أن العادات الاجتماعية لها صفة الشمول، وفيها نوع من الالتزام. أما الفرق بين القيم والعادات الاجتماعية فيمكن تلخيصه فيما يلي:

- العادات الاجتماعية تصدر عن تفاعل الأفراد، ولكن ليس مصدرها الدين، في حين أن الدين مصدر أساسي من مصادر القيم.
- العادات الاجتماعية أقل أهمية من القيم لأنها مرتبطة بأشياء ثانوية، أما القيم فتربط بالغايات النهائية.
- العادات الاجتماعية ليس بالضرورة أن تكون محرمة، فبعض العادات الاجتماعية تتفق مع القيم ولا تناقضها.

ب/ القيم والاتجاهات:

- الاتجاه عبارة عن نزعة أو ميل إلى القيام أو رد فعل إيجابي أو سلبي أو محايد نحو الأشخاص أو الأفعال أو القيم والأفكار أو المعلومات أو الأحداث أو الأوضاع.
- وقد أمكن التمييز بين القيم والاتجاهات من عدة نواح من بينها:
- القيم مفهوم اجتماعي يتعلق بماهية الأشياء ونظرة الجماعات والشعوب لها، أما الاتجاه فهو مفهوم فردي يتعلق بمواقف الأفراد والجماعات الصغيرة.
 - القيم أكثر ثباتاً وديمومة من الاتجاهات، وأصعب تغييراً وتطويراً.
 - القيم غالباً ما يكون قياسها أسهل من قياس الاتجاهات بسبب ميل صاحبها لإشهارها.
 - القيم يمكن التعبير عنها بصيغ منطقية وواضحة مثل " أتيقن أن الله موجود " والمقصود هنا قيمة اليقين، أما الاتجاهات فيصعب التعبير عنها باعتبارها نزعات إنسانية وردود فعل المرء العاطفية نحو الأشياء، فهي تعبير عن المشاعر كما إنها متقلبة .

- تشكل القيم جزءاً من ثقافة المرء والمجتمع فهي قيم جماعية، أما الاتجاهات فهي لا تشكل جزءاً من ثقافة المجتمع بل هي نزوع فردي أو جماعي محدود نحو الأشياء والأشخاص.
- لا يمكن إخفاء القيم ويحرص الإنسان على إظهارها في سلوكه، أما الاتجاهات فيمكن إخفاؤها.
- القيم لا تكون إلا إيجابية وخيرة، أما الاتجاهات فقد تكون إيجابية أو سلبية أو محايدة.
- تتكون القيم من ثلاثة أبعاد هي المكون المعرفي والمكون الوجداني والمكون الأدائي السلوكي الالتزامي، أما الاتجاهات فتتكون من بعدين رئيسيين هما المعرفي والانفعالي، أما المكون الأدائي فليس ملزماً.
- ينبغي أن تتسجم قيم المرء مع ثقافة وقيم الجماعة التي ينتمي إليها وتعتبر عنصر توحيد معهم، أما الاتجاهات فلا تتسجم بالضرورة مع القيم السائدة في مجتمعه أو ثقافة قومه (بلفيس، 1986).

ج/ القيم والاهتمامات:

يرى البعض أن القيم والاهتمامات شيء واحد، وهو رأي ضعيف غير مأخوذ به وهناك رأي يرى أن الاهتمامات جزء من القيم. وحجة أصحاب هذا القول هو أن القيمة تدل على اهتمام، لكنهم نسوا أن القيمة لا تكون قيمة إلا بثلاث مقومات: معرفي ووجداني وسلوكي، أما الاهتمام فيمكن أن لا تتوفر فيه المقومات الثلاث كلها وفي وقت واحد، ومن أصحاب هذا الرأي " بيري " الذي يرى أن القيم والاهتمامات شيء واحد، وأن القيمة تتبع من الاهتمام، أي أن القيمة تنشأ من وجود اهتمام بشيء معين.

والرأي الراجح أن الاهتمام ميل بسيط أو جاذبية يشعر بها الفرد نحو أشياء معينة، أما القيمة فتتصل بالتفضيلات، أي أن القيم أعم من الاهتمامات ومن أصحاب هذا الرأي " أيزنك " وهناك من فرق بين القيم والاهتمامات من حيث الارتباط أو التخصص المعين فالهندسة والطب مثلاً قد تكون مثار اهتمام بعض الأشخاص ولكنها ليست قيماً لأن القيم أعم وأشمل.

وفرّق البعض بين القيم والاهتمامات بأن الاهتمام مظهر من مظاهر القيمة فهو أضيق من القيمة، كما أن الاهتمام لا يسمى معياراً في حين أن القيمة قد تسمى معياراً. ويمكن تلخيص الفرق بين القيم والاهتمامات - في ضوء كل ما سبق " بأن القيم أعم وأشمل من الاهتمامات، كما أن القيم معايير ولكن الاهتمامات ليست معايير، وأن القيم ملزمة بعكس الاهتمامات، كما أن الاهتمام مظهر من مظاهر القيمة.

د/ القيم والأخلاق:

الأخلاق عرفها الإمام الغزالي (505) بأنها " هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال ببسر وسهولة من غير حاجة الى فكر وروية.

أعتبر "أرسطو" الأخلاق بأنها الوسيط الذي يقيم التوازن بين الأهواء والنوازع والدوافع الإنسانية من ناحية، وبين العقل والمنطق من ناحية أخرى؛ فلا تلغي الأولى الثانية، مما يضمن للإنسان العيش في سعادة وسلام.

1. تدل الأخلاق على الصفات المكتسبة حتى أصبحت كأنها خلقت فيه فهي جزء من طبيعه.

2. إن للأخلاق جانبين: جانب نفسي باطني، وجانب سلوكي ظاهري.

هـ/ القيم، العقيدة والمبدأ:

عادة ما يطلق عامة الناس هذه الألفاظ على الثبات في المواقف والتمسك بما هو محبوب لفطرة البشر كمترادفات تحمل نفس المعنى. كقولهم عندما يكون للشخص حزب سياسي واحد لا يتحول عنه مهما كانت الظروف بأنه لديه قيم أو مبدأ أو عقيدة وكلها يقصد بها معنى واحد هو الثبات.

ولكن المبدأ هو الفكر الأساسي الذي تبني عليه أفكار. ومن هنا كانت الفكرة الكلية عن الكون والإنسان والحياة هي الفكر الأساسي، وهي العقيدة. إلا أن العقيدة لا تنبثق عنها أفكار، ولا تنبني عنها أفكار كذلك، أي أنها نتيجة بحث عقلي. ولذلك عرف المبدأ بأنه عقيدة عقلية ينبثق عنها علم ونظام. ومن هنا قالوا العلماء في المجالات المختلفة مبادئ الأخلاق، ومبادئ الاقتصاد، ومبادئ القانون، ومبادئ الاجتماع وهكذا . وأرادوا أفكاراً معينة من الاقتصاد تبني عليها أفكار منبثقة عنها، وأفكاراً معينة من القانون تبني عليها أفكاراً منبثقة عنها، قالوا عنها أنها مبادئ اقتصادية ومبادئ قانونية وهكذا دواليك. أما العقيدة فهي جملة من الأمور التي تصدق بها النفوس وتطمئن إليها القلوب وتكون يقينا عند أصحابها لا يمازجها ريب ولا يخالطها شك. ولذا تدور مادة (عقد) في اللغة على اللزوم والتأكيد والإستيثاق، قال تعالى: (لا يؤاخذكم الله باللغو في أيمانكم ولكن يؤاخذكم بما عقدتم الأيمان). [المائدة: 89]

وعرفت في معجم اللغة العربية المعاصر بأنها الحكم الذي لا يُقبلُ الشكُّ فيه لدى معتقده.

و/القيم والمعايير:

المعيار هو قاعدة أو مستوى لعمل ما، وهناك رأيان في علاقة القيم بالمعايير:

- الرأي الأول: هناك فرق بين القيم والمعايير في ضوء عمومية وخصوصية الممارسة، فما يُعد مرغوباً فيه من أعضاء المجتمع ويحدد على أساس مقولات عامة يدخل في نطاق القيم، وما يحدد في ضوء مقولات خاصة تدخل في نطاق المعايير، ومعنى ذلك أن كلاً من القيم والمعايير بمثابة نموذجين مختلفين من الموجهات الرمزية للفعل، فالقيم تحدد التفضيلات الاجتماعية، والمعايير تحدد الالتزامات الاجتماعية، وعلى ذلك تكون القيم هي العنصر العام الذي يحقق الصلة بين الإتساق الاجتماعي والثقافي، بينما تكون المعايير ذات طابع اجتماعي خالص له فعاليته في الحكم على العمليات الاجتماعية في مجالاتها المتعددة الأوجه.

- الرأي الثاني: يرى أن القيم والمعايير شيئاً واحداً ولا يمكن الفصل بينهما، والقيم تتضمن المعايير، ففي الحديث الشريف " تتكح المرأة لأربع: لمالها ولحسبها ولجمالها ولدينها، فاظفر بذات الدين تربت يداك " " متفق عليه "، فالمال والحسب والجمال معايير، أما الدين فقيمة.

(2-1-4) مفهوم قيم العمل:

قيم العمل هي عبارة عن 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 مبادئه. وبالتالي يضبط سلوكه (الرشيدي، 2010).

وتختلف 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 مخلصاً لمجتمعها ولوطنها.

وعن قيم العمل يقول - أ.د. إبراهيم عبد الواحد عارف /عضو هيئة التدريس، المشرف على التعاون الدولي والجمعيات العلمية بجامعة الملك سعود: أن قيم العمل تعد لأي مجتمع إنساني من أهم الركائز التي تقوم عليها تنميته وتطويره لدورها الهام في جعل الفرد يشعر بقيمة ما يؤديه من عمل ورفع الأداء والإنتاجية، وتختلف المجتمعات الإنسانية في

مدى اهتمامها بقيم العمل أو ما يسميه البعض (ثقافة العمل) القائمة على مفهوم حب العمل ودرجة الالتزام به. وإذا طبقنا ذلك المفهوم على واقعنا الإداري فإننا نجد أن هذا الواقع يتطلب منا وقفة حقيقية، لإعادة النظر في كثير من مفاهيمنا الوظيفية لتفعيل منظومة القيم برفع مستوى الوعي الاجتماعي وتحقيق الالتزام وزيادة المسؤولية الأخلاقية للأفراد تجاه مجتمعهم لإعادة صياغة ما ترسب من قيم سلبية أدت إلى هدر الإنتاج وضعف الأداء وتبديد وقت العمل. مع أهمية التركيز، وربما هذا هو الأهم، على الجيل الجديد من الموظفين الذي سيقود عملية التنمية في المستقبل من خلال تعزيز القيم الوظيفية الأساسية التي نرغب في ترسيخها.

ويعرف د. محمد بن عبد الله البكر أستاذ السلوك التنظيمي، عضو هيئة التدريب بمعهد الإدارة العامة بالرياض / السعودية. القيم بشكل عام على أنها المكون النفسي والعقلي (المعتقد) لدى الناس حول شؤونهم وأحوالهم في أمور الدنيا من معاملات وتصرفات في الحياة اليومية، حيث تقوم القيم كمعتقد راسخ يؤمن بها الفرد من حيث توجه سلوكه وتنظيم علاقته بالواقع والمؤسسات والآخرين من حوله في أثناء تعامله وتفاعله اليومي، وتجدر الإشارة إلى أن العلوم الاجتماعية تميز بين نوعين من القيم هما: قيم الوسيلة وقيم الغاية، حيث يعد النوع الأول معتقد يفاضل فيه الفرد بين سلوك وآخر، الصدق أفضل من الكذب، الشجاعة أفضل من الجبن، الكرم أفضل من البخل، أما قسم الغاية فتتمثل بمجموعة القيم التي تحدد لنا الغايات المثلى التي تسعى لتحقيقها وذلك لارتباطها بتحقيق المجتمع المدني الحديث، ويمكن الإشارة إلى أهم قيم العمل العامة في المجتمعات الحديثة والمعاصرة، وهي على سبيل المثال: التمثل بالأخلاق والآداب العامة، الانصاف بالاستقامة والنزاهة، الإحساس والشعور بالمسؤولية، احترام القانون والامتثال للأنظمة والمبادئ العامة، احترام حقوق الآخرين وتقدير خصوصياتهم، حب العمل، الدافعية الذاتية نحو الأداء المتميز، تمثل الدقة والانضباط سلوكيًا.

كما تجدر الإشارة إلى أن مجموع القيم السابقة يعتبر المحرك الرئيس لتطور ورقي منظمات العمل في الدول الغربية وبعض الدول الإسلامية، حيث تبنى هذه القيم تربويًا في أفراد المجتمع وتم تمثيلها عمليًا في واقع التعايش والتعامل اليومي.

ويتبنى هذا البحث التعريف التالي للقيم:

القيمة ثابت مطلق لا يخضع للتغير أو التطور في المكان وخلال الزمان يحكم به على الأفكار والأشخاص والأشياء والأعمال والموضوعات والمواقف الفردية والجماعية، من حيث حسنها وقيمتها والرغبة بها (محببة ومقبولة)، أو من حيث سوءها وعدم قيمتها وكرهيتها (غير محببة ومرفوضة) ويعكسها السلوك الانساني وتقاس به من حيث القوة والضعف.

(2-1-5) مفهوم السلوك:

السلوك عبارة عن الاستجابات الفكرية والنفسية والحركية التي تصدر عن الفرد، أو تلك التي يؤديها الفرد في حياته اليومية وتشمل الأنشطة غير الملموسة مثل (التفكير، التأمل، الحراك وغيرها) والأنشطة الحسية الملموسة (الحركة، الأكل، الاستجابات اللفظية، تعبيرات الجسم المختلفة وغيرها) (جامعة الملك سعود ، 2014).

• مفهوم السلوك فى اللغة:

السُّلُوكُ أسلوبٌ أو طريقة تحكم تصرفات البشر والكائنات الحية الأخرى. يستخدم العديد من الناس كلمة سلوك بقصد التصرف. ويعني ذلك كيفية تناسب تصرفات الشخص مع أفكار المجتمع فيما يتعلق بالخطأ والصواب (معجم المعاني، 2014).

ويعرفه علماء النفس، بأنه الاستجابة الكلية التي يبديها كائن حيّ إزاء أى موقف يواجهه. والسلوك عادة يكون مرتبطاً بالبيئة وله تأثير مباشر على العالم الخارجى المحيط بالشخص أو الكائن الحى مصدر السلوك مما يولد ردة فعل يمكن ان تكون ايجابية او سلبية ينتج عنها بعض النتائج العكسية التى تؤثر فى محيط السلوك وفى مصدر السلوك نفسه مما يسمى بالتغذية العكسية او الراجعة.

مما تقدم يتبنى البحث هذا التعريف: بان السلوك هو عبارة عن تصرفات واتجاهات إستجابة لمؤثر خارجى او داخلى يتأثر ويؤثر فى مصدر السلوك ومن حوله، والسلوك يكون عاكساً لقيمة خفية لا تظهر الا من خلال قياس السلوك. بمعنى أن السلوك ما هو الا عبارة عن ترجمة لردة فعل خفية ويقصد بها القيم فى هذا البحث.

(2-1-6) مفهوم سلوك العاملين

ليس هنالك مفهوم محدد متعارف عليه لسلوك العاملين، وغالبا ما يطغى السلوك الغريزي للعامل فى مكان العمل مما يؤدي لاستنتاجات غير موضوعية بين العاملين ،والانقسام إلى مجموعات صغيرة، تكون في كثير من الأحيان متحاربة فيما بينها وغير متعاونة ومنصرفه عن الإنتاج الحقيقى بل تكون معوقة لبعضها البعض احيانا مما يهدر المال والجهد. وعموماً تعتبر العواطف قوة مؤثرة على السلوك بدرجة كبيرة في مكان العمل من غيرها من العوامل الأخرى.

ومما تقدم يتبنى البحث مفهوم أن سلوك العاملين، بأنه إمكانية تحول السلوك الطبيعي الغريزي لدى العامل الذى يتسم بحب النفس والدفاع عنها بكل السبل والميل للانغلاق وعدم التعاون الى سلوك ايجابي يؤدي إلى العمل الجماعي الإنتاجي الفعال بين العاملين.

(2-1-7) مفهوم التنمية

مفهوم التنمية يعد من أهم المفاهيم العالمية في القرن العشرين، حيث أطلق على عملية تأسيس نظم اقتصادية وسياسية متماسكة فيما يسمى " بعملية التنمية"، وتبرز أهمية مفهوم التنمية في تعدد أبعاده ومستوياته، وتشابكه مع العديد من المفاهيم الأخرى مثل التخطيط والإنتاج والتقدم وغيرها.

قد برز مفهوم " التنمية " في عصر الاقتصادي البريطاني البارز " آدم سميث " في الربع الأخير من القرن الثامن عشر، ولكن لم يستخدم هذا اللفظ بهذا المفهوم بصورة أساسية إلا بعد الحرب العالمية الثانية، حيث لم يستعمل سابقاً منذ ظهوره وحتى الحرب العالمية الثانية إلا على سبيل الاستثناء، فالمصطلحان اللذان استخدما للدلالة على حدوث التطور المشار إليه في المجتمع كانا "التقدم المادي"، أو التقدم الاقتصادي (ورقة مقدمة لجامعة القاهرة، عارف نصر).

ويستخدم مفهوم التنمية في علم الاقتصاد للدلالة على عملية إحداث مجموعة من التغيرات الجذرية في مجتمع معين؛ بهدف إكساب ذلك المجتمع القدرة على التطور الذاتي المستمر بمعدل يضمن التحسن المتزايد في نوعية الحياة لكل أفراد، بمعنى زيادة قدرة المجتمع على الاستجابة للحاجات الأساسية والحاجات المتزايدة لأعضائه؛ بالصورة التي تكفل زيادة درجات إشباع تلك الحاجات؛ عن طريق الترشيح المستمر لاستغلال الموارد الاقتصادية المتاحة، وحسن توزيع عائد ذلك الاستغلال.

ولاحقاً تطور مفهوم التنمية ليرتبط بالعديد من الحقول المعرفية. فأصبح هناك التنمية الثقافية التي تسعى لرفع مستوى الثقافة في المجتمع وترقية الإنسان، وكذلك التنمية الاجتماعية التي تهدف إلى تطوير التفاعلات المجتمعية بين أطراف المجتمع (الفرد، الجماعة، المؤسسات الاجتماعية المختلفة، والمنظمات الأهلية) ولكن أهمها على الإطلاق تنمية المجتمع التي تحتوى جميع أنواع التنمية.

(2-1-8) مفهوم تنمية المجتمع

تنمية المجتمع (CD) هو مصطلح عام يطلق على ممارسات النشاط المدني والمواطنين المعنيين والمهنيين والتي تهدف إلى بناء مجتمعات محلية أقوى وأكثر قدرة على البقاء والمقاومة (الموسوعة الرقمية). 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. وبهذا المفهوم لقد وردت عدة تعريفات لتنمية المجتمع نذكر منها:

1. تعريف المجلس الاقتصادي والاجتماعي في هيئة الأمم المتحدة:

" تنمية المجتمع من الإجراءات الشاملة التي تستخدم لرفع مستوى المعيشة وتركيز اهتمامها أساساً على المناطق الريفية ".

2. تعريف هيئة الأمم المتحدة عام 1955م:

هي " العملية المرسومة لتقدم المجتمع جميعاً اجتماعياً واقتصادياً، وتعتمد بقدر الإمكان على مبادرة المجتمع المحلي وإشراكه ".

3. تعريف إدارة التعاون الدولية التابعة للأمم المتحدة:

تنمية المجتمع :عملية للعمل الاجتماعي تساعد أفراد المجتمع على تنظيم أنفسهم للتخطيط والتنفيذ عن طريق تحديد مشاكلهم واحتياجاتهم الأساسية، والتكامل بين الخطط الفردية والجماعية لمقابلة احتياجاتهم، والقضاء على مشاكلهم، والعمل على تنفيذ هذه الخطط بالاعتماد على الموارد الذاتية للمجتمع، واستكمال هذه الموارد بالخدمات والمساعدات الفنية والمادية من جانب المؤسسات الحكومية والأهلية من خارج المجتمع المحلي.

وحسب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي يتسع مفهوم التنمية لأبعاد ثلاثة هي:

1. تكوين القدرات البشرية، مثل تحسين الصحة وتطوير المعرفة والمهارات.
2. استخدام البشر لهذه القدرات في تحقيق الاستمتاع والترفيه ، أو لإنتاج سلعاً وخدمات، أو المساهمة الفاعلة في النشاطات الثقافية والاجتماعية والسياسية.
3. مستوى الرفاه البشري المحقق، في إطار ثراء المفهوم المستهدف.

إن أهداف التنمية العامة هو رفع المستوى الاجتماعي، الثقافي، الاقتصادي، والصحي، وحل المشكلات الناجمة عن التخلف وتهيئة فرص جديدة للعمل للأفراد والمجتمع، والانتفاع الكامل بكافة الإمكانيات والموارد وتهيئة طاقات أفراد المجتمع لاستغلال موارد بيئتهم وتنظيم علاقاتهم بعضهم ببعض أثناء العمل الجماعي الموجه لإحداث التغيير.

التنمية الاقتصادية في المنهج الإسلامي المؤلف عبد الخالق الشكري الناشر كتاب الأمة قطر ومما تقدم يتبنى البحث مفهوم أن تنمية المجتمع هي العملية التي يتم عن طريقها إحداث تغيير إيجابي متكامل مقصود للمجتمع من حيث تعزيز قيم العمل عبر السلوك الإيجابي للعاملين بالخدمة المدنية القومية، وذلك من خلال الإجراءات والمعاملات التي تتم عبر مؤسسات الدولة لصالح الفرد أو المجتمع، والتي يجب أن يكون الموظف فيها قدوة يحتذى بها من خلال صون قيم العمل التي يحكمها الدين في المقام الأول ثم الضمير الحي المتقد للعامل. وذلك لرفع المستوى الاجتماعي، الثقافي، الاقتصادي، والصحي، وغيرها علاوة على حل المشكلات الناجمة عن التخلف وتهيئة فرص جديدة للعمل للأفراد والمجتمع، والانتفاع الكامل بكافة الإمكانيات والموارد وتهيئة طاقات أفراد المجتمع لاستغلال موارد بيئتهم وتنظيم علاقاتهم بعضهم ببعض أثناء العمل الجماعي الموجه لإحداث التغيير.

(2-1-9) مفهوم الخدمة المدنية

في العصر الحديث أخذ استغلال الإنسان لأخيه الإنسان شكل جديداً ونمطاً مغايراً أكثر شمولاً واتساعاً للمفهوم السابق وذلك من خلال احتلال دول العالم الشمالي المتحضر لدول العالم الجنوبي المتخلف لذات الغرض القديم الكامن في توفير المال والرجال من خلال استغلال الضعفاء لخدمة ورفاهية الأغنياء، ومع اتساع دائرة الاستغلال هذه برز مفهوم المطالبة بالحقوق بعد أن أتيحت الفرصة لكي ينال أبناء عدد بسيط من المستخدمين قدر بسيط من التعليم وإدراكهم لحقوقهم وحقوق مواطنيهم فبرز مفهوم التميز بين الخدمة العسكرية المدنية على التعليمات وطاعة الأوامر والخدمة المدنية التي تبنى على الحقوق والواجبات والقوانين واللوائح الحاكمة لجميع الأطراف الخادمة والمستخدمة. وبرز ذلك بهذا المفهوم عندما قامت الإدارة البريطانية في الهند منتصف القرن التاسع عشر بتعيين مدنيين للعمل في إدارة الشؤون المدنية من غير العاملين بالجيش والأشخاص المنتخبين لتصريف بعض المهام ذات الطابع المدني، وتم تطبيق الخدمة المدنية بصورة واسعة وحديثة في العام 1854 في انكلترا وذلك باختيار أفراد للخدمة المدنية عن طريق الفحص وتعزيز نتائج هذا الفحص بتقييمات الجدارة بعيداً عن المؤثرات السياسية وغيرها وجاء ذلك مصاحباً للثورة الصناعية

التي ظهرت في إنجلترا في القرن الثامن عشر والتاسع عشر وانتقلت بعد ذلك إلى دول غرب أوروبا ومن ثم إلى جميع أنحاء العالم، وقد كانت إنجلترا الدولة الأولى التي ظهرت فيها الثورة وذلك لقوتها الاقتصادية والعسكرية وموقعها المتميز في العالم. على الرغم من تقدم الصين منذ وقت مبكر في مجال استخدام غير العسكر في تصريف شئون الدولة منذ عهد أسرة هان (206 ق.م - 220 م) وتوسع استخدام المدنيين في الخدمة ليشمل مناصب هامة في الدولة في عهد أسرة سونغ (960م - 1269م) وكان يتم ذلك بواسطة امتحانات تنافسية ولكنها غير متطورة ولم يستخدم فيها لفظ الخدمة المدنية، إلا أن التاريخ يثبت بان البريطانيين هم أول من اوجد هذا اللفظ الخدمة المدنية (civil services) المحكومة باللوائح والقوانين والحقوق والواجبات عن طريق (سير رتشارد تريفلان 1854م) الذي كان يعمل بالهند في ذلك الزمان. أما الولايات المتحدة تخلفت كثيرا عن الدول الأوروبية الأخرى في معايير الكفاءة والنزاهة في بناء خدمة مدنية فاعلة ولكن الإصلاح تم فيها بعد وقت قصير من الحرب الأهلية في العام 1871 التي تم بعدها بداية تأسيس نظام متطور للخدمة المدنية.

ويجمل القول بان الخدمة المدنية هي تلك الفروع من الخدمة العامة التي ليست بتشريعية وقضائية أو عسكرية، وعادة ما يتم العمل فيها على أساس امتحان تنافسي (ترجمة من American Heritage Dictionary)

يعرف هذا البحث الخدمة المدنية بمفهومها الحديث بأنها عبارة عن مجموعة من الأنشطة والخدمات والعمليات التي تقدمها مؤسسات الدولة غير التشريعية والقضائية أو العسكرية بهدف تحقيق تنمية المجتمع من خلال تلبية حاجاته. ويفترض في العاملين بالخدمة المدنية ان لا يكون لهم ولاء سياسي وأضح يؤثر في تنظيم العمل، ولا تتأثر وظائفهم ولا ادائهم بتغيير الأنظمة والحكومات.

(2-1-10) مفهوم الخدمة المدنية الحديث بالسودان

يعتبر الشيخ أحمد أبو سن كبير مشايخ الشكرية اول مدير سودانى مدنى عين لإدارة الخرطوم فى عهد الخديوى إسماعيل خلال فترة الحكم التركي المصري (1821 - 1885م)، كما أن دولة المهديّة (1885 - 1898م) شهدت بعض الوظائف ولكن رغم مدنيتهما كلاهما ذات طابع عسكرى. أما مفهوم الخدمة المدنية الحديث بالسودان ظهر مع (الحكم الثنائي الإنجليزي المصري (1898 - 1953م)، ولقد ارتكزت فلسفة الإدارة البريطانية في السودان علي حصيلة تجاربها من خلال إدارتها السابقة لمستعمراتها الأخرى، لذلك انتهجت الإدارة البريطانية في حكم السودان الأسلوب الانجلوسكسوني المختلف عن الأسلوب اللاتيني في

الحكم الذي كانت تؤمن به فرنسا والبرتغال وإيطاليا وهو العمل علي ذوبان المستعمرات وتلاشي شخصياتها وجعلها قطعة لا تنفصم عن الوطن المستعمر. فتمكنت بريطانيا من النجاح في أول عهدها بالأسلوب الذي اتبعته بعدم إثارة الوضع الاجتماعي والنصرة القبلية مع احترام المعتقدات والتقاليد والعادات وفسح المجال للتركيبات الاجتماعية المختلفة والتنظيمات القبلية لإدارة نفسها عبر الإدارة الأهلية ولقد مكن هذا الأسلوب الإدارة البريطانية من تنفيذ سياستها عبر هذا التنظيم المحلي أو الأهلى كأول نواة للخدمة المدنية الحديثة.

ولقد أنتضح لهم جليا منذ السنوات الأولى لحكمهم أنه من العسير إدارة البلاد بكفاءة مركزياً بدون إقامة نظام للإدارة المحلية بأنواعها وتشكيلاتها المختلفة (رغم بدائية هذا النظام). ولقد كانت التوصية الرئيسية في تقرير السيد/ ملنر في عام 1920 (إن إدارة أجزاء البلاد المختلفة يجب أن توضع في أيدي سلطات أهلية ما أمكن ذلك. إن الألامركزية واستخدام أفراد محليين لممارسة المهام الإدارية البسيطة هي الأنسب من الناحية الاقتصادية، ومن ناحية كفاءة الأداء وتقديم الخدمات). وفعلاً بدأت الحكومة في تطبيق هذه السياسة في الأعوام التالية لتقرير "ملنر" وقد جاء في تقرير الحاكم العام السنوي لعام 1921 مايلي:

"في أول الأمر تم اختيار وتعيين بعض الأهالي من السودانيين في وظائف حكومية ذات مهام إدارية مباشرة. ثم صدر تشريع ينظم ممارسة الزعماء المحليين لسلطاتهم علي أفراد قبائله"(من الله، 1998).

ويعتبر هذا التاريخ بداية استيعاب المواطنين السودانيين في عمل خدمي مدني منظم تحت إشراف الحكومة المركزية بعد ان كانت الوظائف حكراً للبريطانيين والمصريين فقط فالمديريات تدار بواسطة مدير ومعاونين بريطانيين والمراكز تدار بواسطة المصريين. ولكن سودنه الوظائف في الخدمة المدنية بصورة مؤثرة كانت في عهد الحاكم العام "جورج سايمز" الذي خلف "جون مفي" في العام 1934 م ولقد كانت فلسفته تركز على تحقيق رخاء مادي عن طريق زيادة الإنتاج واتساع التبادل التجاري عبر توظيف عدد مقدر من المواطنين. ولقد كان لإضراب طلبة كلية غوردون التذكارية في العام 1931 احتجاجاً على عدم توظيف الخريجين قبل حضور "جورج" الأثر المباشر في تنبي سياسة توظيف الكوادر الوطنية.

ولقد تم إعادة تقييم تجربة الحكم المحلي ومدى كفاءة الكادر الوطني مرة أخرى عام 1948 بواسطة الخبير البريطاني الدكتور " مارشال " امين خزينة مجلس مدينة "كوفنتري" بانجلترا والذي استدعته حكومة السودان لدراسة وتقييم أمر الحكم المحلي ولقد قام بطواف علي مديريات السودان استمر لبضعة أشهر وتقدم بتوصياته في ابريل 1949م والتي حوت خلاصة النتائج الرئيسية للتقرير وهي "المبادئ الأساسية " للحكم المحلي الحديث والكيفية التي

يتم في إطارها تطبيق ذلك الحكم وعلاقته بالحكومة المركزية استناداً علي ما شاهده من الممارسة العملية في المجالس المحلية التي قامت في تلك الفترة (فلوت، 1976).

رغم إن سياسة دعم الإدارة المحلية كانت دائماً محل انتقاد السودانيين بحجة أنه فعل مقصود لإعادة القبلية بعد كسر شوكتها خلال عهد الدولة المهدية. وذلك بغرض التمكين للمستعمر بعد فشله في كسب ثقة المواطنين من خلال إدارته المباشرة لشئونهم. ولكن إذا نظرنا إلي موضوع دعم الإدارة المحلية بواسطة الحكام البريطانيين نظرة موضوعية ودورها في تأهيل كوادر الخدمة المدنية نجد إن الإدارة المحلية في مرحلة مبكرة أصبح لها سجونها الخاصة بها، وفي مجال التعليم شملت اختصاصات الإدارة الأهلية الإشراف علي التعليم المحلي الذي كان متوقفاً في معظمه علي خلاوي حفظ القران، وفي مجال الصحة أصبح من اختصاص الإدارة الأهلية اختيار الأفراد للتدريب علي الأعمال الصحية للعمل في مناطق القبائل تحت إشراف زعماء القبائل، وفي مجال الخدمات البيطرية كان من اختصاص الإدارة الأهلية ضبط أمراض الحيوان والتبليغ عنها، كذلك من اختصاصها تنمية ألزراعه وحماية الغابات والحفاظ عليها، هذا كله مع سلطة تقدير الضرائب وجمعها وحماية وصيانة المرافق العامة ورعاية وحفظ مصادر المياه , كل هذه الأعمال كان يقوم بها الكادر الوطنى المحلى وذلك لان نظام الإدارة الأهلية قد مكن لزعماء القبائل توطيد سلطتهم علي أفراد قبائلهم.

المبحث الثانى

النظريات المفسرة للبحث

(1-2-2) نظريات قيم العمل

ليس هنالك نظرية محددة للعمل وذلك لاعتماد العمل نفسه على قدرة العامل فى تطوير بيئة العمل وتسخير المتاح من موارد لتحقيق أفضل النتائج من خلال سلوك لعامل نفسه ، وفيما يخص قيمة العمل تعاملت معها المدارس المختلفة على أساس اقتصادي مادي بحث ومنها أسس نظرية آدم سميث ودافيد ريكاردو التى صنفت قيمة العمل من حيث أنها قيمة اقتصادية ابتداعية، وتقول إن قيمة سلعة ترتبط فقط بالعمل المطلوب لإنتاج هذه السلعة أو الحصول عليها، وليس بعناصر الإنتاج الأخرى (باستثناء إن أمكن اعتبار هذه العناصر كعمل متجسد). فى الوقت الحاضر، غالبًا ما يرتبط هذا المفهوم بالاقتصاد السياسي الماركسي، على الرغم من أنه يبدو كأساس لواضعي نظريات الاقتصاد الكلاسيكي الأول (الموسوعة الحرة). وهذا المفهوم ادى الى غياب النظر لقيمة العمل المعنوى من كونها مجموعة مبادئ وتعاليم وضوابط أخلاقية تحدد سلوك العامل . لذلك ندرت الدراسات التى تتعامل مع قيم العمل من هذا المنظور. وهذا ما أكدته العالم الغربى "شوماخر" فى كتابه بعنوان "الأصغر هو الأجمل"، وهو ما ألقى بظلال من الشك على صحة الإيمان المطلق الذى روجته النظريات الغربية بجذوى رفع معدل النمو الاقتصادي. "فهناك القيم الإنسانية التى ستتعرض للزوال وبدأ الحديث عن "التكنولوجيا الملائمة" والانشغال بقضايا البيئة وملوثاتها وخطر التبدد المتزايد لموارد الطبيعة" (جلال، 2000).

(2-2-2) نظريات التغيير السلوكي

تغيير السلوك للأحسن غالبا ما يكون هدفا أساسيا للمجتمعات خاصةً للموظفين الذين يعملون فى خدمة أفراد مجتمعهم ويعتبرون قدوة لهم، ويعتبر السلوك ما هو الا مترجماً لقيم الفرد والمجتمع معاً. وهنالك عدة نظريات تتضمن جميعها الصفات البيئية والشخصية والسلوكية لأنها العوامل الرئيسية للمحددات السلوكية ومن هذه النظريات.

1/ نظرية الإدراك الاجتماعي

ملخص هذه النظرية أن الإنسان يكتسب الخبرة والعلم من خلال ملاحظته لسلوك الآخرين في إطار العلاقات الاجتماعية والتفاعل مع الآخرين. وهي اشتقاق من نظرية التعلم من المجتمع التي تنص على أن المتعلم يتعلم من الحوار الأنشطة مع الآخرين أكثر من الكتب والأشرطة وخلافة من ادوات التعليم الحديثة. وأن الإنسان يتعلم من خلال ملاحظة ومراقبة ومشاهدة واستماع الآخرين (الموسوعة الحرة) ، وهذا ما يتفق مع أهداف هذا البحث التي تجعل من سلوك الموظف العام نموذجاً يحتذى به.

2/ نظرية التعلم/ تغيير السلوك التحليلي

جاءت نظرية التعلم من قبل بوروس فريدريك سكينر التي بينت أن السلوك المعقد يُكتسب بالتدريج بسبب تغيرات بسيطة سلوكية . من خلال المحاكاة التي تلعب دوراً هاماً في هذه النظرية من خلال تعزيزها ، وهي التي تقرّ بأن الأفراد تعلموا من خلال نسخ السلوكيات التي رأوها في الآخرين والتي تكون جوهرية لضمان تكرار السلوك الجيد فقط. العالم سكينر (1957) كان أول طبيب نفسي تعرف على قاعدة المحاكاة الحاسمة التي سماها (النموذج المنسوخ) في تعلم اللغة.

هذه النظرية تعليمية في المقام الاول وهي تركز في الأساس على المحاكاة. ويمكن ان تكون قاعدة أساسية لتعلم السلوك الجيد في مرحلة ابتدائية للمجتمعات.

3/ نظرية الكفاءة الذاتية

وهي الانطباع الشخصي للفرد عن قدراته الذاتية لأداء مهمة ما مثل التسوق .يعتمد هذا الانطباع على عدة عوامل مثل أولويات النجاح للفرد في المهمة أو في مهمات مرتبطة بها، الحالة الفيزيائية للفرد والمصادر الخارجية في القنوات تستخدم الكفاءة الذاتية للتنبؤ بالقدر من الجهد الذي يبذله الشخص لتغيير ما في سلوكه، فهي ليست نظرية تغيير سلوك بقدر ما أنها عنصر هام للنظريات منها نموذج اعتقاد صحي ونظرية السلوك المخطّط.

هذه النظرية بهذا المفهوم تنبئ على ضرورة زرع القيم الايجابية في افراد المجتمع حتى تكون للفرد قدرة ذاتية لإبراز السلوك الايجابي.

(2-3) نظريات التنمية

نظريات التنمية هي خليط من النظريات حول كيفية تحقيق تغيير مرغوب فيه في المجتمع بأفضل السبل. مثل هذه النظريات تعتمد على مجموعة متنوعة من التخصصات العلمية والمناهج الاجتماعية، كما أنها تأخذ عدة مسميات حسب النوع والتخصص مثل نظرية التحديث ، والتبعية، والنظم العالمية، والعولمة، ونظرية الدولة، ونظرية التنمية غير المتوازنة والمشاركة وغيرها من النظريات التي تتفق جميعها في مفهوم إحداث التنمية بأفضل وأسرع طريقة ممكنة من خلال تكييف وتطوير الإمكانيات المتاحة لتحقيق التغيير المرغوب للتنمية ونهضة المجتمع (الموسوعة الحرة).

1/ نظرية التحديث

نظرية التحديث من اشهر النظريات التنموية والتي تعتبر أن التحديث هو عملية تدريجية على المدى الطويل وأنه ليس أمر مرغوب فيه فحسب بل هو حتمى ولا مفر منه، وترتكز أسسها على أن المجتمعات الحديثة هي أكثر إنتاجية ، والأطفال فى هذه المجتمعات أفضل تعليما ، والمحتاجين يجدون مزيد من الرعاية . كما أن المجتمعات الحديثة لها ميزة معينة من التمايز البنوي الاجتماعي من خلال وضوح المهام والأدوار لأفراد المجتمع والمؤسسات الوطنية (pendientedemigracion.ucm.es,2014).

هذا البحث يسعى من خلال التمكين لقيم العمل التي تستمد من ديننا الحنيف لتحقيق أسس و مرتكزات نظرية التحديث التي هى فى الأصل تعتبر جزء من التعليمات التي بنيت عليها الديانات السماوية وجاء بها الرسول والأنبياء للتمكين للفطرة السليمة لعموم البشرية. وهذا يعنى أن البحث تتفق أهدافه مع نظرية التحديث.

2/ نظرية التبعية

أسس هذه النظرية تتبنى على تبعية دول العالم الثالث للدول المتقدمة لكي تحقق التنمية، وذلك من خلال وضع إستراتيجية لتأكيد هذه التبعية و تحقيق أكثر الفوائد منها عبر برامج اقتصادية تركز على تشجيع قيام الحكومات فى دول العالم الثالث بتطبيق وصفات اقتصادية تقوم على التحكم فى سعر الصرف، وإتاحة مجال اكبر للاستثمارات الخارجية ، وزيادة الطلب الداخلي من خلال زيادة رواتب وأجور العمال، وهذا بدوره ينعكس إيجابا على الطلب الكلي في الأسواق الداخلية. ووضع تغطية أكثر فعالية للخدمات الاجتماعي وخاصة للقطاعات الفقيرة من أجل خلق الظروف الملائمة لتلك القطاعات لتصبح منتجة.

هذه النظرية تركز أسسها على الجانب الاقتصادي المستهلك وليس المنتج بدرجة كبيرة تجعل الدول الكبرى تتحكم فى الدول النامية من خلال تصدير وبيع التقنية وأدوات الإنتاج وفتح

السوق الداخلي لاستثماراتها بغرض التغلغل الثقافي و الفكري بين أوساط المجتمعات النامية لتحقيق السيطرة والتبعية المطلوبة. وهذا لا يتفق مع أهداف هذا البحث.

3/ نظرية النظم العالمية

بعيدا عن نظرية التبعية اتضح أن هناك أنشطة جديدة في العالم الاقتصادي الرأسمالي لا يمكن تفسيرها ضمن حدود منظور التبعية بما يسمى بالنظم العالمية. وقد تميزت هذه الميزات الجديدة أساسا من جانب أن هنالك استثمارات منتجة وهي الموارد المالية التي تعزز إنتاج الصناعات التحويلية في دولة معينة مثل ما حدث في دول شرق آسيا وعلى وجه الخصوص ماليزيا وكوريا. وترتكز أسس هذه النظرية على كون أن هنالك صلة قوية بين العلوم الاجتماعية - وخاصة بين علم الاجتماع والاقتصاد و التخصصات السياسية . وتعترف هذه المدرسة التي عادة ما يتم إعطاء المزيد من الاهتمام لتطوير الفردية لكل واحد من هذه التخصصات بدلا من التفاعل فيما بينها، و كيف تؤثر هذه التفاعلات من حيث القيمة الحقيقية الظروف المجتمع.

يجمل القول بأنه تعددت النظريات المفسرة لعملية التنمية وارتباطها بالمجتمع أو الداعية و المنظمة لها و بالتأكيد تنوعت الايدولوجيات و المصالح الظاهرة والخفية التي صبغت هذه النظريات بصبغتها النهائية ، وبعضها عكس مرحلة تاريخية معينة في حياة المنظر أو مصالح اقتصادية أو سياسية يعمل البعض لتحقيقها ، ولكن علينا أن ندرك أن ما ينطبق على مجتمع ما قد لا ينطبق على مجتمع آخر له ، و بالتالي أن القيم هي من تحكم نظريات التنمية . لذلك لا بد أن تتركز أسس النظريات التنموية على قيم ومعايير المجتمعات نفسها لكي تتحقق التنمية المطلوبة.

العمل النشأة والتطور

(2-3-1) العمل التاريخ والتطبيق

يعرف العمل بأنه المجهود الإرادي الواعي الذي يستهدف منه الإنسان إنتاج السلع والخدمات لإشباع حاجاته، كما يعرف العمل بأنه هو الطاقة أو الجهد الحركي الذي يبذله الإنسان من أجل تحصيل أو إنتاج ما يؤدي إلى إشباع حاجة معينة محللة، وتحقيق الرضاء العام له ولغيره. بمعنى أن الجهد المبذول بغير هدف لا يعتبر عملاً (الموسوعة الحرة).

والعمل في الاصطلاح كما أشار له العالم الاقتصادي السوداني بركات موسى الحواتي بأنه يقصد به (مجموعة الاختصاصات والسلطات والأنشطة القانونية التي يمارسها شاغل الوظيفة بصورة مستمرة وعلى نحو مهني تحقيقاً للصالح العام)

العمل حديثاً تحكمه لوائح وقوانين ومؤسسات دولية وإقليمية ومحلية جميعها تشترك فيما يسمى بالشراكة الثلاثية بين كل من (الحكومات، أصحاب العمل والعمال) يمثلون القطاع الحكومي والقطاع الخاص واتحادات العمال. ولديهم منظمات وهيئات دولية وإقليمية تجمعهم.

ومفهوم العمل قديم قدم الإنسان في هذه الأرض، فمنذ وجوده عمل الإنسان بنفسه ولنفسه وذلك للتكيف مع البيئة الجديدة التي أمره الله عز وجل بالوجود والعيش فيها لقوله تعالى (فَأَزَلَّهُمَا الشَّيْطَانُ عَنْهَا فَأَخْرَجَهُمَا مِمَّا كَانَا فِيهِ وَقُلْنَا اهْبِطُوا بَعْضُكُمْ لِبَعْضٍ عَدُوٌّ وَلَكُمْ فِي الْأَرْضِ مُسْتَقَرٌّ وَمَتَاعٌ إِلَى حِينٍ) (البقرة: 36) فأصبحت الأرض هي المستقر وميدان النشاط البشري بجميع أنواعه والمتاع إلى حين اليوم الآخر، لذلك منذ اللحظة الأولى لوجوده عمل الإنسان باجتهاد لإشباع حاجياته الإنسانية ولقد أدرك أن هذا الإشباع لا يتم بشكل مباشر من خلال ما توفره المنتجات بالطبيعة ولكن ضرورة إجراء تحويلات عليها (تصنيع) لكي تصبح صالحة للإشباع وتوفير ما يحتاجه من مأكّل ومشرب وكساء للحفاظ على حياته، تدفعه في ذلك الفطرة البشرية التي أوجدها الله فيه وسخر له مكنونات هذه الأرض لتكون في خدمته وطوع أرادته متى ما سعى هو لذلك من خلال العمل والاجتهاد ويظهر ذلك بوضوح في قوله تعالى: (وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا) (الإسراء: 70) هذا النص الشامل يوضح الحقوق الأساسية للإنسان كما يبين أهمية الإنسان في كونه هو جوهر الرسالة التي خلق الله تعالى لها الأرض واستخلفه فيها، ومن هذا المنطلق نجد أن التشريعات والاتفاقيات الحديثة الخاصة بحقوق الإنسان على المستوى الدولي استندت على هذا المفهوم وان لم تظهره بصورة واضحة كمصدر أساسي

لرسم سياستها وتشريعاتها، ويتضح الارتباط الوثيق بين تكريم الإنسان وما يميزه من حقوق فإذا كُرِّم الإنسان حصل على كل حق من حقوقه، وإذا أُهْدِرت كرامته فَقَدْ بعض أو كل حقوقه، لذلك نجد أن المادة الأولى من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عام 1948م نصت مادته الأولى على كرامة الإنسان بالاتي (يُولد جميع الناس أحراراً في الكرامة والحقوق، وقد وهبوا عقلاً وضميراً، وعليهم أن يعاملوا بعضهم بعضاً بروح الإخاء)¹ وهذا المفهوم ما قامت عليه الأديان السماوية منذ قديم الزمان. ولقد وجه الله عز وجل بضرورة احترام الإنسان لأخيه الإنسان ومراعاة حقوق الغير في قوله تعالى (مِنْ أَجْلِ ذَلِكَ كَتَبْنَا عَلَى بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنَّهُ مَنْ قَتَلَ نَفْسًا بِغَيْرِ نَفْسٍ أَوْ فَسَادٍ فِي الْأَرْضِ فَكَأَنَّمَا قَتَلَ النَّاسَ جَمِيعًا وَمَنْ أَحْيَاهَا فَكَأَنَّمَا أَحْيَا النَّاسَ جَمِيعًا وَلَقَدْ جَاءَتْهُمْ رُسُلُنَا بِالْبَيِّنَاتِ ثُمَّ إِنَّ كَثِيرًا مِنْهُمْ بَعْدَ ذَلِكَ فِي الْأَرْضِ لَمُسْرِفُونَ) (المائدة: ٣٢) . كما أعطى الله الإنسان الحرية في حركته لجلب رزقه وكيفية توفيره دون وجود لوائح وقوانين تقيد حركته وتحدد من مقدراته وهذه فطرة الله التي فطر الناس عليها لقوله تعالى (وَمَنْ يُهَاجِرْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ يَجِدْ فِي الْأَرْضِ مُرَافِقًا كَثِيرًا وَسَعَةً وَمَنْ يَخْرُجْ مِنْ بَيْتِهِ مُهَاجِرًا إِلَى اللَّهِ وَرَسُولِهِ ثُمَّ يُدْرِكْهُ الْمَوْتُ فَقَدْ وَقَعَ أَجْرُهُ عَلَى اللَّهِ وَكَانَ اللَّهُ غَفُورًا رَحِيمًا) (النساء: 100).

وبمرور الزمن وتوالد وتزايد أعداد العنصر البشري في الأرض مع قلة الموارد أدى ذلك لتكوين المجتمعات وظهور الحضارات والإمبراطوريات وأصبح الإنسان صاحب ميول ونزعة استعمارية واستحواذية واستعبادية لأخيه الإنسان وأصبح يطغى البعض على الآخر ويصنف بعضه بعضاً حسب الأنساب وامتلاك المال والثروة لعدة طبقات. قال تعالى (كُلًّا إِنَّ الْإِنْسَانَ لِرَبِّهِ لَكَنَاطِفٌ) (العلق: 6، 7). ولقد قاد هذا الوضع لتسخير الإنسان لأخيه الإنسان وذلك لخدمته مستقلاً نفوذه وقوته وجبروته وثروته، الأمر الذي أدى لضرورة وجود التسلسل والتنظيمات الوظيفية التي تهدف لتنظيم وإدارة العمل وتحديد المسؤوليات، وفي الغالب كانت تتسم هذه الوظائف بطابع السلطة والمظهر وغالباً لا يخصص لمن يشغلها مراتب أو أجور في ذلك الزمان لأن من يقوم عليها أفراد من الأسرة الحاكمة أو أشخاص لديهم ارتباط بالأسرة الحاكمة صاحبة النفوذ أو ممن يثقون فيهم من الطبقات الوسطى من المقربين لديهم وجميعهم يعملون لإدارة وتسخير العبيد والضعفاء من عامة الناس لانجاز العديد من المهام.

(2-3-2) العمل في الحضارات القديمة

الحضارات القديمة وجدت نتيجة عمل مضني قام به الإنسان في القديم والعمل نفسه هو الذي قام بتنمية مجتمعاتها وخلد ذكراهم، وهو ما تؤكد مختلف الديانات السماوية والنظريات القديمة والحديثة والتي تعتبر كلها بأن العمل البشري هو مصدر الإنتاج والتطور والرخاء في

أية مرحلة من مراحل تطور البشر إلى أن هذه الديانات والنظريات تختلف في تقييمها لهذا العمل ومن المستفيد بثماره كما يظهر ذلك جليا من خلال عرض مفهوم وكيفية العمل ببعض الحضارات القديمة:

1. **في الحضارة المصرية:** التي قامت على العمل الجبار سواء بالنسبة للفلاحة أو بالنسبة إلى الصناعة التي كانت راقية ومزدهرة آنذاك. حيث عرفت مصر القديمة منذ عهدها الأولى، صناعة البرونز لإنتاج الأسلحة وصناعة الآجر والإسمنت والزجاج والفخار والخشب والجلد والنسيج واستعمال الكيمياء في الصناعة واشتهرت مصر القديمة أيضا بالفكر العلمي كالرياضيات والهندسة والأهرام خير شاهد على ذلك. وتتكون الفرقة العاملة من الرجال الأحرار والعبيد والرقيق يشرف عليهم رئيسا يؤدي لأفرادها أجورهم.
2. **أما الحضارة البابلية:** فقد اهتمت بالصيد أكثر من الزراعة لوعرة أراضيها وكثرة الحجارة فيها كما أن أغلب البابليين كانوا يعملون في باطن الأرض ويستخرجون المعادن مثل الحديد، الذهب، والفضة والرصاص، بالإضافة إلى بعض الصناعات التي كانوا يقومون بها مثل النسيج والآجر وبعض الصناعات الأخرى، ومما يجدر التأكيد عليه هوان الحضارة البابلية بقيادة مؤسسها حمورابي والذي حكمها بالعدل لمدة 43 سنة وقد وضع لها قوانين تفوق 280 قانونا رتبت ترتيبا يكاد يكون الترتيب العلمي الحالي فقسمت كالتالي قوانين خاصة بالأحكام المنقولة والأحكام العقارية والتجارة والصناعة والأجرة والأضرار الجسيمة والعمل وهذه الحضارة هي من الحضارات القليلة القديمة التي حددت الأجور من قبل الدولة كما كانت هذه الحضارة عظيمة ومتطورة وطورت الكثير من العلوم التي استفادت منها فيما بعد اليونان وذلك نتيجة إقبال شعبها على العلم والعمل معا، وكان ذلك منذ 28 قرن قبل الميلاد.
3. **الحضارة الفينيقية:** تعتبر هي أيضا من أقدم الحضارات (28 قبل الميلاد) حيث اشتهر أهلها بالتجارة الخارجية والصناعة كصناعة الزجاج والمعادن والأسلحة والمجوهرات، وباحتكاكهم بالحضارات الأخرى عن طريق التجارة الخارجية مكنتهم من الاستفادة من أحداث توصلت إليه تلك الحضارات من اختراعات وطرق الصناعة وطرق الإنتاج.
4. **بني إسرائيل (اليهود):** رغم بغيتهم في الأرض وأنهم من المغضوب عليهم ومكرهم ودهائهم وقتلهم أنبيائهم بغير حق ولكن في واقع التاريخ يعتبر اليهود من أكثر الشعوب اجتهدا وتنظيما للعمل حيث عملوا أيام النبي سليمان عليه السلام في مختلف المجالات (الفلاحة وتربية المواشي....) وفي زمن سيدنا محمد (صلى الله عليه وسلم) عرفوا في المدينة بالتجارة والزراعة والتحكم في مفاصل الاقتصاد وذلك من خلال التنظيم الدقيق

والجيد في إدارة الأعمال ومع زيادة واتساع ثروتهم أصبحوا مضرباً للمثل في المعرفة التنظيمية والضبط الهيكلي الذكي الذي ينتج عنه مشاريع كبيرة وناجحة من خلالها تتم السيطرة الاقتصادية على العالم.

5. الحضارة الرومانية: تعتبر هذه الحضارة من أهم الحضارات القديمة التي اشتهرت بالازدهار الاقتصادي والمادي الذي لا يفوقهم إلى الازدهار الأوروبي بعد الثورة الصناعية. وذلك بفضل كد الكادحين من العبيد الفقراء المفروض عليهم من طرف الأشراف والنبلاء وكلها أعمال يدوية التي كان يرى جماعة (اللاتين) أن العمل اليدوي القوي هو سبب قوة النفوس والأجسام لاستخدامها أي أجسام العبيد والفقراء لحماية النبلاء والأشراف من اعتداءات الغير. أما التجارة فلم تكن ذات بال عند الرومان لأنهم يرون فيها بأنها عمل غير شريف مادامت تهدف إلى الشراء بأرخص الأثمان والبيع بأرفعها لذلك كان حبهم للعمل الحرفي واليدوي الذي تكون محصولته الانتهاج الحقيق والمحسوس بدرجة اكبر (ويل ديورانت ؛أريل ديورانت 2013). ومن خلال النظر لهذه الشعوب والحضارات نجد أن العمل هو الذي مكن لهذه الحضارات وأدى لانتشارها وبقائها لفترة طويلة، ولكن في ذلك الوقت كان يتم انجاز العمل يتم بالقوة والجبروت والسخرة من غير وجود قوانين ولوائح وقيم وسلوك تحكم العلاقة بين المخدم (الطبقة العليا) والمستخدم (العبيد والفقراء والفلاحين). كما لم تكن هناك أقسام متخصصة لإدارة شئون العاملين ولا تشريعات مدونة تنظم خدمتهم بل كان الموظفون اللذين يتم تعيينهم من غير جدارة مهنية هم من يشكلون طبقة مميزة استطاعت أن تغنم وتشتري عن طريق الاستغلال والرشوة والنفوذ والفساد وكان السبب في عدم منح المستخدمين حقوقهم وحرياتهم في العمل التخوف من تقويتهم والثورة علي المخدمين وعلى أملاكهم وسلطتهم وبالتالي لم يمكنوهم من استغلال ثمرة عملهم وجهدهم والاستفادة من إنتاجهم حتى يظلوا ضعفاء محتاجين تدفعهم هذه الحوجة للعمل وقبول الاضطهاد. وكان العالم في ذلك الزمان رغم التطور المادي في الصناعة والعمران الا أن ذلك تم بظلم الإنسان لأخيه الإنسان. عندها بعث الله سبحانه وتعالى سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم مبشرا وهاديا ونذيرا (وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا كَافَّةً لِّلنَّاسِ بَشِيرًا وَنَذِيرًا وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ) الآية 28 سورة سبا.

(3-3-2) العمل في الإسلام

يعظم الإسلام من شأن العمل والعمال فعلى قدر عمل الإنسان يكون جزاؤه، قال الله تعالى (مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ) (الآية 97 سورة النحل). كما إن الإسلام جاء مخلصا للإنسان من

شر أخيه الإنسان بعد أن كان العامل مملوكاً بدون أجر والعمل يعنى العبودية لصاحب العمل ، جعل الإسلام للعامل أجراً وحقوقاً فيقول الله تعالى (ولا تبخسوا الناس أشياءهم)، أي لا تنقصوا أموالهم، كما يحذر الله من سوء العاقبة إذا لم يتناسب الأجر مع العمل كما في قوله تعالى (وَيَلِّ لِلْمُطَفِّينَ (1) الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ (2) وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ (3) (سورة المطففين)). والطبري يفسر معنى المطفف بأنه المقلل حق صاحب الحق وأصل الكلمة من الطفيف أي القليل (ويل ديورانت ؛أريل ديورانت 2013). لقد اعتبر الإسلام العمل حق لكل مسلم، وحارب البطالة لآثارها السلبية على المجتمعات والأسر، بل إنه ذهب إلى أبعد من ذلك عندما جعل العمل المفيد من أسباب الثواب وزيادة الحسنات، وقد ورد في القرآن الكريم العديد من الآيات التي تتعلق بهذه المعاني ومن ذلك {هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذَلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ} وقوله تعالى {وَلَقَدْ مَكَنَّاكُمْ فِي الْأَرْضِ وَجَعَلْنَا لَكُمُ فِيهَا مَعَاشٍ قَلِيلًا مَّا تَشْكُرُونَ} كما أن السنة الشريفة تضمنت العديد من النصوص التي تحث على العمل والكسب الحلال (ما أكل أحد طعاماً خيراً من أن يأكل من عمل يده).. وقوله صلى الله عليه وسلم (من أمسى كالاً من عمل يده أمسى مغفوراً له).

كما نجد أن الأنبياء والمرسلين الذين هم أفضل خلق الله والمسؤولين عن تبليغ رسالة الله والدعوة لسبيله وتربية المجتمع وتركية النفس ، (وَمَا أَرْسَلْنَا مِن رَّسُولٍ إِلَّا بِلِسَانٍ قَوْمِهِ لِيُبَيِّنَ لَهُمُ فَيُضِلُّ اللَّهُ مَن يَشَاءُ وَيَهْدِي مَن يَشَاءُ وَهُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ) الآية 4 سورة ابراهيم. نجدهم بجانب هذا التكليف العظيم قد كانوا غدوة في العمل والكسب بجهدهم فلقد عملوا بأيديهم فنجد منهم سيدنا آدم عليه السلام عمل بالزراعة، ونوح عليه السلام عمل بالنجارة وهو أول من صنع الفلك ، وإدريس عليه السلام عمل بالخياطة ، أما إبراهيم عليه السلام فكان بزازاً (تاجر قماش) وسيدنا إسماعيل عليه السلام كان قنصاً ، ودأود عليه السلام كان حداداً وكان يصنع العتاد، وسيدنا سليمان عليه السلام كان خواصاً (يصنع السعف)، وسيدنا إسحاق عليه السلام كان مزارعاً وكذلك يعقوب وشعيب وموسى عليهم السلام جميعاً كانوا يعملون بالزراعة والرعى ، وسيدنا إلياس عليه السلام كان نساجاً ، أما النبي الخاتم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم عمل بأكثر من عمل فكان في صباه راعياً للغنم ثم تاجراً في مال السيدة خديجة رضي الله عنها، ولقد دفعت أمانته وحبه للعمل والالتزام بالقيم السمحة والمبادئ الأساسية في العمل صاحبة المال السيدة خديجة رضي الله عنها للزواج منه لتكون نواة الإسلام الأولى في هذا البيت الطاهر (النيسابوري، 1998).

ومنذ فجر الإسلام الأول أكد على أهمية وضرورة العمل ،وقد رفع من قدره وشأنه حيث جعله بمنزلة العبادة، التي يتعبد بها المسلم ابتغاء مرضاة الله سبحانه وتعالى، بل بلغ من قدسية

الإسلام للعمل ما جاء في الأثر (إن من الذنوب لا يكفرها إلا السعي في طلب المعيشة) ابن عساكر عن أبي هريرة،، ونجد أن كلمة (العمل) ومشتقاتها وردت القرآن الكريم نحو (360) مرة وهي تحمل المعنيين المعنوي والحسي لمفهوم العمل.

إذا كانت هذه قيمة العمل في الإسلام ويجب أن نلاحظ أن الإسلام لم يحدد نوعية أو طبيعة العمل بمعنى أن المقصود هو العمل في لفظه المطلق ويستوي في هذا العمل الذهني أو المهني والحرفي لأن مما شاع في مجتمعاتنا ويعتبر آفة زماننا هذا وما زلنا نعاني منها إلى اليوم هو عدم إدراك قيمة العمل اليدوي أو المهني الذي في الأصل كان مهنة الأنبياء والرسل.

من كل ما سبق وغيره كثير نجد أن الإسلام يدعو إلى العمل وجعل له مرتبة ومكانة عالية فتارة يصف العامل بأنه حبيب الرحمن وتارة يجعل العمل في منزلة الجهاد في سبيل، وتارة أخرى يجعل من الكد والعمل في الدنيا زادا للآخرة وكل ذلك إنما ليؤكد علي قيمة وأهمية العمل ودوره في إعلاء شأن صاحبه في الدنيا والآخرة.

(4-3-2) العمل في الإطار الدولي والإقليمي

التوسع في العمل وتعدد مجالاته وتعقيد علاقته واتساع دائرة الإنتاج وتنوعها والزيادة المتسارعة في معدلات الاستهلاك كل ذلك فرض على المجتمع الدولي ضرورة إيجاد لوائح وقوانين ومواثيق تؤسس لمفهوم العمل وذلك لضمان استمرارية تقديم الخدمة وتوفير الإنتاج وتحقيق الرضاء لجميع أطراف العملية الإنتاجية المتمثلة في مثلث (الحكومات وأصحاب العمال والعمال) الأمر الذي أدى لقيام منظمات دولية وإقليمية تشرع وترعى هذه العلاقة خاصة فيما يخص جانب العمال باعتبارهم هم الحلقة الضعف التي تحتاج للحماية، ولكن رغم قدم هذه الكيانات واجتهادها في حماية العاملين ولكنها لم تحدد بصورة واضحة ماهية القيم والأخلاق والسلوك التي يجب أن تتوفر ويتحلى ويتصف بها العامل (بزيارة الباحث لمقر مكتبة منظمة العمل الدولية بجنيف لم تتوفر دراسة ولا مرجع يتعرض لقيم العمل). وذلك لانشغالهم بحماية العامل واستحكام مفهوم أنه هو الأضعف، الأمر الذي قاد معظم دول العالم خاصة الفقيرة منها بوضع تشريعات توافق قوانين ولوائح هذه المنظمات لضمان توفر الدعم منها مما قاد ذلك أن يصبح العامل في كثير من الأحيان صاحب قوة وسطوة على صاحب العمل بل الحكومة نفسها وذلك من خلال تكوين أجسام ونقابات لكي تدافع عن حقوقهم المشروعة والمكتسبة، دون الاهتمام بدرجة كبيرة بما هو مطلوب منهم كعاملين في ترقية وتطوير عملهم من خلال التقيد بالقيم والسلوك الداعمة لتطوير وتحديث هذا العمل. وألان حاليا مع كتابة هذا البحث يدور صراع عنيف داخل منظمة العمل الدولية بين الشركاء الثلاثة حول إجازة القانون رقم (87) الذي ينص على حرية النقابات ويتضمن فقرة في حالة الخلاف

بين العامل وصاحب العمل يمكن اللجوء لمحكمة العدل الدولية. وفي ذلك تقوية للعامل تدفع به أن يكون أكثر قوة مما تصرفه عن الإنتاج والتركيز على الحقوق والمطالبات مما يؤثر سلباً على الدفع بتنمية المجتمع خاصة بالدول ذات الاقتصاديات الفقيرة.

ومن ابرز هذه المنظمات على المستوى الدولي منظمة العمل الدولية وعلى المستوى الاقليمي منظمة العمل العربية والاتحاد الافريقي ، وبجمل القول في أهداف واختصاصات هذه المنظمات كما يلي :

1/ منظمة العمل الدولية

منظمة العمل الدولية (ILO)، تأسست في العام 1919 مقرها مدينة جنيف في سويسرا، وهي كردة فعل على نتائج الحرب العالمية الأولى وتأثرت بعدد من التغييرات والاضطرابات على مدى عقود ثلاث، وتعتمد على ركيزة دستورية أساسية وهي أن السلام العادل والدائم لا يمكن أن يتحقق إلا إذا استند على العدالة الاجتماعية ، وهي المسؤولة عن وضع والإشراف على معايير العمل الدولية مثل تحديد ساعات العمل في ثماني ساعات، وسياسات الاستخدام وسياسات أخرى تتعلق حول السلامة في مكان العمل والعلاقات الصناعية السليمة. ولن يكون بمقدور أي بلد أو صناعة العمل في غياب هذه المعايير وإلا سوف يكون في عزلة دولية، والمنظمة في سبيل التوافق على أسس وضوابط ووضع سياسات للعمل تعمل في إطار ثلاثي يضم ممثلين عن أصحاب العمل والحكومات والعمال معا بغرض توفير وتعزيز العمل اللائق للجميع ، وتقوم هذه المنظمة على أساس الشعار (أن العمل من أجل العدالة الاجتماعية هو تقييمنا للماضي وولايتنا في المستقبل) جوان سومافيا المدير العام السابق للمنظمة ويمكن تلخيص أهداف المنظمة التي تعتبرها قيما لها وفق موقعها الإلكتروني (www.ilo.org) في التالي:

1. تنظيم عدد ساعات العمل خلال اليوم وفي حدها الأقصى خلال اليوم والأسبوع.
2. تنظيم عروض العمل، والوقاية من البطالة وتوفير أجر كافي لمقابلة متطلبات الحياة.
3. حماية العامل ضد المرض، والأمراض والإصابات الناتجة عن ممارسته لعمله.
4. حماية الأطفال والشباب والنساء من الأعمال الغير مناسبة لهم.
5. التحوط للشيخوخة والإصابة، وحماية مصالح العمال عند استخدامهم في بلدان غير بلدانهم.
6. الاعتراف بمبدأ المساواة في الأجر عن عمل ذي قيمة متساوية.

7. الاعتراف بمبدأ الحرية النقابية.

8. تنظيم التعليم المهني والتقني، وغيرها من التدابير المهنية.

9. ويتمثل الهدف الرئيسي للمنظمة اليوم في تعزيز الفرص للنساء والرجال للحصول على عمل لائق ومنتج في ظروف من الحرية والمساواة والأمن والكرامة الإنسانية.

2/ منظمة العمل العربية

تم إنشاؤها بموجب القرار رقم (97) في العام 1970م وهي إحدى المنظمات المتخصصة العاملة في نطاق جامعة الدول العربية، وهي أول منظمة عربية متخصصة تعنى بشؤون العمل والعمال على الصعيد القومي، وتتفرد - دون سائر المنظمات العربية المتخصصة - بتطبيق نظام التمثيل الثلاثي كما في منظمة العمل الدولية الذي يقوم على أساس إشراك الحكومات وأصحاب العمال والعمال في كل نشاطات المنظمة وأجهزتها الدستورية والنظامية، إيماناً بأهمية تكاتف أطراف الإنتاج في الوطن العربي، كضرورة ودعامة أساسية للوحدة العربية، واعترافاً بأن التعاون في ميدان العمل هو أفضل ضمان لحقوق الإنسان العربي في حياة حرة كريمة، أساسها العدالة الاجتماعية، وسبيلها التعاون الفعال لتطوير المجتمع العربي وتنميته على أسس متينة وسليمة.

وتسعى منظمة العمل العربية إلى أن يكون للمجتمع العربي أدواته وركيزته القومية للنهوض بأوضاع ظروف عمل ومعيشية للقوى العاملة العربية، تنمية وتأهيلاً وتدريباً وحماية ورعاية، عبر توظيف كل الإمكانيات المتاحة واعتماد أفضل أساليب الأداء بالتعاون والتنسيق للجهود العربي المشترك لأطراف الإنتاج الثلاثة، وتقوم المنظمة بمجموعة من الأنشطة من أجل بلوغ الأهداف المتمثلة وفق موقعها الإلكتروني (www.alolabor.org) في الآتي:-

1. تنسيق الجهود العربية في ميدان العمل وفي المؤتمرات الدولية.

2. تنمية وصيانة الحقوق والحريات النقابية.

3. توحيد التشريعات العمالية وشروط العمل في الدول العربية كلما أمكن ذلك، منها إعداد دليل التصنيف المهني.

4. القيام بالدراسات والبحوث في مجال تخطيط القوى العاملة وعمل المرأة والأحداث والمشاكل المتعلقة في الصناعة والتجارة والخدمات والزراعة والأمن الصناعي والصناعات الصغيرة والثقافة العمالية والتصنيف المهني والتعاونيات والكفاية الإنتاجية.

5. تقديم المعونة الفنية في ميدان العمل، ووضع خطة لنظام التأمينات الاجتماعية والتدريب المهني وإعداد القاموس العربي للعمل.

6. تنمية الموارد البشرية العربية من خلال برامج وأنشطة تخطيط القوى العاملة ومكافحة البطالة، وتهيئة فرص العمل المناسبة للمرأة، وتيسير تنقل الأيدي العاملة العربية والاهتمام بأوضاع العمال العرب المهاجرين.¹

3/ الاتحاد الأفريقي

الاتحاد الأفريقي (اختصاراً AU في اللغة الإنجليزية، وUA في اللغات الرسمية الأخرى) هو منظمة دولية تتألف من 52 دولة أفريقية. تأسس الاتحاد في 9 يوليو 2002، خلفاً لمنظمة الوحدة الأفريقية. تتخذ أهم قرارات الاتحاد في اجتماع نصف سنوي لرؤساء الدول وممثلي حكومات الدول الأعضاء من خلال ما يسمى بالجمعية العامة للاتحاد الأفريقي. يقع مقر الأمانة العامة ولجنة الاتحاد الأفريقي في أديس أبابا بأثيوبيا ورغم كبر الهيكل التنظيمي للاتحاد وتعدد أمانته والأجسام الإدارية المساعدة له إلا أن العمل خصصت له لجنة فقط تسمى لجنة العمل والشؤون الاجتماعية التي تعقد اجتماعها مرة كل سنتين على أساس ثلاثي بين الحكومة وممثلي العمال ومنظمات أصحاب العمل وذلك بغرض مناقشة قضايا العمل بالقارة على المستوى الحكومي والقطاع الخاص بغرض إيجاد وتطوير فرص العمل للحد من الفقر.

وبالنظر لهيكل الاتحاد التنظيمي المتشعب نجدة يخلو من الجسم الإداري الذي يخص العمل على المستويات العليا للهيكل ويتم العمل فيما يخص العمل فقط عبر التنسيق المشترك للدول الأفريقية من خلال الاجتماعات الدورية لمنظمة العمل الدولية (<http://www.africa.union.org>).

(2-3-5) العمل في السودان

مرت على السودان العديد من الحكومات الوطنية منذ فجر الاستقلال في مطلع يناير 1956م وحتى اليوم، وجميعها انقلبت على من قبلها بهدف التصحيح الرامي للنهوض بالخدمة المدنية القومية أو تنويرها بغرض تنمية ورخاء العيش للمواطن، نعرض فيما يلي تاريخ وجغرافيا السودان ، والحكومات التي تعاقبت على الحكم في السودان وذلك لمعرفة مدى تطور العمل في السودان من خلال دراسة تاريخ وجغرافيا وإنسان السودان.

1/ تاريخ وجغرافيا السودان

السودان بمكونه القديم قبل انفصال الجنوب ككيان سياسي وخدمي منظم حديث التكوين نسبياً، حصل علي استقلاله في عام 1956م ليكون دولته وحكومته الوطنية، بعد أن تعدد وتوالى على الحكم عليه عدة أجناس وقوميات في فترات وحقب مختلفة أثرت في تكوين السودان الحالي اجتماعياً وثقافياً ودينياً، وحتى بعد انفصال الجنوب في العام 2011م يعتبر من اكبر البلدان في إفريقيا والعالم حيث تبلغ مساحته حوالي 73 ألف ميل مربع، ويتجاوز عدد سكانه 33 مليون نسمة لذلك نجد أن كثافة السكان في السودان مقارنة مع المساحة ما زالت ضئيلة، وفي هذه المساحة الشاسعة نجد هنالك تنوع وتعدد وتباين في الظروف الطبيعية، في المناخ والتربة والنباتات وتباين في الأطر الاجتماعية وتنوع في العادات والتقاليد والثقافات المحلية وطرق وسبل كسب العيش. عموماً يمكن القول بان السودان قطر قاري له حضارة وتاريخ امتدت لما قبل الميلاد بل يعد السودان صورة مصغرة لأفريقيا بكاملها، مما يشكل تنوعاً نوعياً تكمن فيه قوة هائلة ككمون النار في العود، حال استثمارها يمكن أن يشكل السودان قوة اقتصادية عالمية ومصدراً للعديد من فرص العمل خاصة للمحيط العربي والأفريقي.

ولقد قسم المؤرخين تاريخ السودان لفترتين (قديم وحديث) على النحو التالي (موسوعة السودان الرقمية، 2014):

التاريخ القديم ويضم فترات

- الممالك النوبية (كوش) (725 ق م – 350 م)
- الممالك المسيحية (350 – 1323 م)
- دخول العرب والإسلام (651م اتفاقية البقط خلال حكم الممالك – 1503 م)
- الممالك الإسلامية (1503-1820) م

التاريخ الحديث

- فترة الحكم التركي المصري (1821-1885) م.
- فترة دولة المهديّة (1885 – 1898) م.
- لحكم الثنائي الإنجليزي المصري (1898 – 1953) م.

السودان تحده ثمان دول من كل الاتجاهات وله ميناء يطل على البحر الأحمر، وينتمي سياسياً واجتماعياً واقتصادياً لما يسمى بدول العالم الثالث وهو يشارك أعضاء هذه المجموعة من الدول خصائصها الأساسية المتمثلة في ارتفاع معدل البطالة، انخفاض الدخل القومي، ارتفاع معدلات وفيات الأطفال والأمهات في الولادة في ظل غياب الرعاية الصحية الأولية، تخلف تقني، اقتصاد غير متنوع وفي الغالب اقتصاد زراعي هش أصبح حديثاً يعتمد على

البتروول والتعدين الغير منظم الذى كان خصماً على تطور الزراعة مما زاد من هشاشتها مع ترهل في هياكل الدولة وانتشار البطالة المقنعة.

هذه المعطيات التاريخية والجغرافية حتمت على الأنظمة التي تعاقبت علي حكم السودان منذ زمن بعيد خاصة خلال فترة تاريخ السودان الحديث بان لا مركزية الحكم هي الأنسب لإدارة وإحكام القبضة لحكم البلاد واستغلال مواردها بكفاءة، مع اتساع فرص العمل وتقليل الظل الإدارى.

2/ العمل والتنمية فى ظل الحكومات الوطنية

أكبر التحديات التي واجهت الحكومة الوطنية الأولى بعد الاستقلال سودنه الخدمة المدنية والمحافظة على عدم حدوث انهيار إداري نتيجة لسحب كل الموظفين الانجليز من وظائفهم بموجب الاتفاقية التي وقعت بين مصر والسودان وبموجبها نال السودان استقلاله.

قامت أول لجنة للخدمة في السودان في 1953/2/8م وكانت تحت إشراف الحاكم العام، وفى 1953/2/13 تم توقيع اتفاقية بين دولتي الحكم الثنائي حول الحكم الذاتي وتقرير المصير للسودان وقد نصت الاتفاقية على قيام فترة انتقالية مدتها ثلاثة سنوات وأجراء انتخابات عامة ووفقا لذلك جرت انتخابات أول برلمان سوداني فى يناير 1954م برئاسة السيد الزعيم / إسماعيل الأزهرى ولكن هذا البرلمان تحت ظل الإدارة البريطانية في ذلك الوقت كما شهد هذا العام فى ظل هذا البرلمان إنشاء وحدة التنظيم وفرق العمل بديوان الموظفين بوزارة الخزانة في يوليو 1954م والتي تعتبر أول وحدة للإصلاح الإداري في السودان. واستمرت هذه الحكومة في رسم قواعد حكم وإدارة البلاد والترتيب لاستقلال السودان حتى تم إعلان الاستقلال فعلا من داخل البرلمان في ديسمبر من نفس العام ليعلن بعد ذلك الاستقلال رسميا ورفع العلم في 1956/1/1م ومن ثم تعاقب على الحكم حتى الآن سبعة أنظمة وحكومات تفاصيلها كالتالي:

1. الحكومة الوطنية الحزبية الأولى (الزعيم إسماعيل الأزهرى 1956 – 1958).
2. الحكومة العسكرية الأولى (الفريق إبراهيم عبود 1958 – 1964).
3. الحكومة الديمقراطية الثانية (السيد/ سر الختم الخليفة 1964 – 1969).
4. الحكومة العسكرية الثانية (المشير/ جعفر النميري 1969 – 1985).
5. الحكم الانتقالي (الفريق عبد الرحمن سوار الذهب 1985 – 1986).
6. النظام الديمقراطي الثالث (الإمام الصادق المهدي 1986 – 1989).
7. الحكم العسكري الثالث (المشير عمر البشير 1989 – وحتى الآن)

يرى العديد من المثقفين والدارسين السودانيين والمهتمين بشئون الخدمة المدنية أن الاستعمار أورث الحكومات الوطنية السودانية أسس علمية وقواعد ثابتة وراسخة لبناء خدمة مدنية فاعلة ومتطورة بالسودان تحقق أهداف التنمية، ولكن تعاقب الأنظمة المتكررة، واختلاف المدارس الإدارية أدى لتدهور متواصل للخدمة المدنية ومن ثم انخفاض معدلات النمو الاقتصادي، ويبرهنون ذلك بكثرة الأنشطة والقوانين والتشريعات التي صدرت بعد الاستقلال بغرض إصلاح الخدمة المدنية مما يدل على إصابتها بما يتطلب الإصلاح والتطوير لذلك نجد العديد من النشاطات والقوانين والتشريعات والمراسيم الجمهورية صدرت في حق الخدمة المدنية بصورة كثيفة ومتقاربة، بل نجد أن الوعاء أو الجسم الهيكلي الحاضن لنشاط الخدمة المدنية من خلال مسمى العمل تحول وتغير وتبدل لعدة مرات ولقد صاحب هذا التنقل من وزارة إلى أخرى وتغيير المسمى كثير من التغيرات في الهياكل وتسمية الإدارات وإعادة تقسيم الإدارات والأقسام إلا أن محتوى المهام والاختصاصات لإدارة العمل لم يتغير كثيراً كما توضح مسيرة وزارة العمل التالية (وزارة العمل، 2014):

يعتبر عام 1956م هو البداية الحقيقية لنشوء إدارة العمل من حيث الأهداف والاختصاصات والهياكل والميزانيات والعضوية في المنظمات الدولية والإقليمية.

تبع هذه النشأة تطورات من حيث التبعية والهيكل والتوسع في المهام والانتشار الجغرافي. وبصدور القوانين والتشريعات الخاصة بالعمل في فترة الاستعمار البريطاني كان يتم التنفيذ بواسطة مفتشي المركز ومديري المديريات وقتها وعلى مستوى المركز أصبح المجلس الاستشاري للحكومة مشرفاً على كافة المسائل الخاصة بشئون العمل في البلاد. وفي تطورات لاحقه وبعد قيام مكتبي التخديم المذكورين كان للسكرتير الإداري مهمة الإشراف.

أما في فترة الحكم الذاتي التي سبقت إعلان الاستقلال كانت إدارة شئون العمل جزءاً من وزارة الشئون الاجتماعية. وبيزوغ فجر الاستقلال أصبحت إدارة العمل مصلحة للعمل داخل وزارة الشئون الاجتماعية. ثم انتقلت كمصلحة أيضاً داخل وزارة الاستعلامات والعمل عام 1958م. ثم إلى وزارة التعاون والعمل عام 1964م. وفي عام 1969م تحولت مصلحة العمل إلى وزارة للعمل ثم تراجعت إلى مصلحة مرة أخرى داخل وزارة الخدمة العامة والإصلاح الإداري انتقلت مصلحة العمل إلى وزارة الداخلية 1978م. ثم تحولت إلى وزارة العمل والتأمينات الاجتماعية 1982م ثم لوزارة للعمل في عام 1991م. ثم لوزارة العمل والإصلاح الإداري 1993م. وفي عام 1996م أصبحت وزارة للقوى العاملة ثم عادت مرة أخرى كوزارة للعمل والإصلاح الإداري في عام 2001م. ثم لوزارة العمل والخدمة العامة وتنمية

الموارد البشرية 2005م. ثم إلى وزارة تنمية الموارد البشرية والعمل في العام 2012 ، ثم عادت مرة أخرى لوزارة العمل والإصلاح الإداري في العام 2014 وحتى الآن.

وخلال هذه الفترة شهدت مسيرة إصلاح الخدمة المدنية العديد من النشاطات والقوانين يمكن إيجازها في التالي:

كانت بدايات تجارب السودان في مجال الإصلاح الإداري عندما أشار المستر (ملز) في تقرير عن الخدمة المدنية في السودان سنة 1951م الي ضرورة خلق أداة تكفل التقدم الحقيقي لكل الخدمات الإدارية في جميع تخصصاتها وتحقق مستوي عالياً من الأخلاق والانضباط والكفاءة والمعرفة لتساعد علي تحقيق أهدافها في التقدم.

خلص ملز في تقريره الي التوصية بإنشاء مفوضية الخدمة المدنية civil service commission عاجلاً، والغرض الأساسي منها حفظ كيان وحدة الخدمة المدنية من تغول السياسيين وتدخلهم الذي لاشك أنه سيعرض بالخدمة إذا ترك له المجال بلا قيود، كما اوصي بأن تنشأ هذه المفوضية بموجب قانون ليكون لها سند قانوني يمكنها من القيام بواجباتها مع مراعاة مواكبة القانون لما يستجد من أحداث من خلال الخبرة والتجربة وأن يضمن ذلك في دستور البلاد.

أخذت توصية ملز في الاعتبار عندما أبرمت اتفاقية الحكم الذاتي وعندما أجاز دستور 1953م المؤقت وتأسيساً علي ذلك قامت أول لجنة للخدمة في السودان في 1953/2/8م وكانت تحت إشراف الحاكم العام، كما تم إنشاء وحدة التنظيم وفرق العمل بديوان الموظفين بوزارة الخزانة في يوليو 1954م والتي تعتبر أول وحدة للإصلاح الإداري في السودان.

ولكي تقوم لجنة الخدمة المدنية بواجب حراسة وحماية الخدمة المدنية منحت صلاحيات عديدة استشارية وأصلية تشمل التعيين والترقية والنقل والتقاعد وخلق الوظائف الجديدة وذلك في مستوي وظائف المجموعات العليا (فوق الدرجة B القديمة) وكذلك صلاحيات التأديب والنظر في مظالم العالمين.

هذا وقد استمرت مفوضية الخدمة المدنية في أداء مهامها تحت إشراف المجلس الأعلى للقوات المسلحة خلال الفترة 1958-1964م كما أمن دستور 1964م المؤقت ودستور 1968م علي وجود لجنة الخدمة المدنية تحت إشراف مجلس السيادة، وتم حل اللجنة بعد قيام ثورة مايو 1969م.

والخدمة المدنية القومية ظلت تمثل هاجساً لكل الحكومات منذ فجر الاستقلال وحتى اليوم، ذلك لان الخدمة المدنية تمثل المرأة التي تعكس وجه الحكومة للمواطن من خلال توفير احتياجاته،

كما هي المسؤولة من موارد المجتمع وتوظيفها لرفاهية المواطن، كما أن تعامل المواطن مع الحكومة يتم عبر أجهزة خدمتها ألعامه وبالتالي يكون المواطن رأييه فى الحكومة بناء على جودة ونوعية الخدمات التى تقدمها أجهزة الدولة، فضلاً عن الطريقة التى يتلقى بها تلك الخدمات من صعوبة ويسر وما يطلب منه من إجراءات وكيفية تعامل موظفي الدولة (الخدمة المدنية).

تصبح بالتالى تنمية وترقية ورفاهية اى مجتمع مرهونة بأداء الخدمة العامة التى تشمل الخدمة المدنية. لذلك ظل السودان ومنذ الاستقلال فى سعى دؤوب لإصلاح الخدمة المدنية، لذلك كثرت أشكال وإعداد برامج الإصلاح الإدارى ، ويقول الأستاذ عبد الرحمن عبد الله (1976) عن الإصلاح الإدارى بأنه عملية مستمرة ولا يكون بدفعة واحدة، وإنما يتأتى بدفعات قوية ومتواصلة لمواكبة التطور المستمر فى أوجه الحياة المختلفة.

ولم تمر على البلاد حكومة من الحكومات لم يؤرقها وضع الخدمة المدنية وما ألت إليه، الا أن تلك الجهود لم تصادف النجاح المنشود، والذي يعود لأسباب تتمثل فى الاتى:

1. إن كل الجهود فيما يختص بتشخيص علل الخدمة المدنية ووصف الحلول الناجعة لها لم تقتصر فى هذا الجانب الا أن المعضلة الأساسية تكمن فى إدارة الالتزام بتنفيذ خطط وبرامج الإصلاح.

2. إن اشد العوامل المؤثرة فى تدنى أداء الخدمة المدنية تأنيها من خارجها، من المجتمع وما يسوده من ثقافة وعادات وتقاليد وقيم تؤثر سلباً على سلوكيات وممارسات القائمين على الخدمة المدنية.(يختلف الباحث مع هذه النقطة لأنه يجب أن يكون العكس فالطبقة المستتيرة هى التى تؤثر فى العامة وليس العامة من يؤثر فى المتعلمين. والا فلماذا التعليم).

3. افنقدت كل الجهود السابقة الآليات وطرق وأساليب متابعة ماتم من إصلاح.

كما ورد فى كتاب الخطة الخمسية للإصلاح الإدارى 2012 - 2016

نتج عن ذلك تمدد الاجهزه الحكومية كما وكيفا ورغم ذلك لم ينجح الكثير منها فى تحقيق رفاهية المواطن وتحقيق تطلعاته بل اصبحت فى كثير من الأحيان عبئاً من حيث ترهل هياكلها وملجأ للعطالة المقنعة وبالتالي إرتفاع تكلفتها والتى هى قطعاً من مال المواطن.

(2-3-6) خصائص الشخصية السودانية المعاصرة

الشخصية السودانية شكلت وصيغت من خلال حضارة قديمة ممتدة لما قبل التاريخ منذ زمن الممالك النوبية (كوش 725 ق م) وتمرحلت قيمها الحضارية مروراً بالمسيحية إلى قيمها الحالية والتي أساسها الإسلام والمكون الزنجي والعربي. ومن واقع الرصد والدراسات السابقة وكما ورد في كتاب الشخصية السودانية (خليل، 2011) تتصف الشخصية السودانية بالسمات الآتية:

- 1- التواضع الجرم، ونكران الذات، والإحجام عن التعبير عن الصفات والسمات الإيجابية في الذات السودانية من منطق (شكار نفسه إبليس).
- 2- الطيبة والبساطة والتلقائية والعفوية في التعامل مع الآخرين. وحتى في المظهر العام.
- 3- الاعتدال والتسامح من منطلق (عفا الله عما سلف) (والمسامح كريم) (وعشان عين تكرم ألف عين).
- 4- الاعتزاز بالذات والإحساس الزائد بالندية وأحياناً التفوق على الآخر، والتعالي عليه. مما يصعب السيطرة على الآخر.
- 5- الميل إلى التصوف والزهد في الدنيا بدرجة كبيرة. قد تؤثر في مدى الحرص على الحفاظ بالوظيفة أو العمل.
- 6- الجدية، والصرامة، والغلظة في التعامل، وعدم استساعة (الهزار)، والضحك والمرح والنكتة لاسيما بين الكبار والمدراء.
- 7- الجذع والحزن الشديد والألم والبكاء في حالة فقد الأقارب أو المعارف وحتى إن كان الغياب سفراً أو نقلاً لوظيفة أخرى أو الاستغناء من الوظيفة.
- 8- الانفعالية والعصبية والغضب الشديد والتهور في كثير من الظروف والمواقف التي تحتاج لضبط النفس، حتى إن كان الأمر متعلق بالعمل.
- 9- تحول الأمر العام لشخصي، بمعنى لا يوجد فصل بين مهام الوظيفة العامة والأمور الشخصية، وغالباً ما يعادى العامل مديرة أو العكس لتصرفات إدارية تخص العمل فقط.
- 10- حب الحوار والنقاش في الأمور الخلافية كالسياسة والكوره وغيرها والاختلاف حولها، ويمكن أن يتحول النقاش لخلاف شخصي ينعكس في العمل.

أ/ إيجابيات الشخصية السودانية:

التعاون والتكافل والتآزر والتعاضد الاجتماعي والاهتمام بالروابط والصلات والعلاقات الاجتماعية، لاسيما بين أفراد الأسرة والقبيلة والحي والقرية، ومكان العمل خاصة في أوقات الشدة وعند الملمات والمناسبات، أفراحاً كانت أم أتراحاً.

1. الارتباط الوثيق بالعائلة وبر الوالدين، والحرص الشديد على تأمين مستقبل الأبناء.
2. الارتباط الشديد والتمسك بقيم الكرامة والشرف والعرض، والحرص على السمعة الحسنة.
3. الشغف بالحرية والعدل والمساواة ورفض الضيم ومقاومة الظلم والتسلط والقهر والاستبداد.
4. التواضع والبساطة والطيبة، وعدم التأثر بهالة وبريق المنصب مهما كبر، إلا ما ندر، ومقت الغرور والتعالي والكبر.
5. الاعتزاز بالذات واحترام النفس، وعدم الإحساس بالدونية أمام الآخرين.
6. الجرأة والشجاعة والإخلاص والوفاء والصبر والجلد عند الشدائد.
7. النخوة والشهامة والمروءة والإباء والشم والكبرياء والكرم وحسن الضيافة، لاسيما للغريب.
8. الوسطية والاعتدال، والبعد عن التزمّت والتطرف، إلا ما ندر.
9. الحرص الشديد على معالجة واحتواء المشكلات الاجتماعية ولم الشمل (وستره الحال)
10. الألفة والميل إلى التجمع والتآخي والتراحم والتآزر مع الآخرين وتقديم العون لصاحب الحاجة، لاسيما في بلاد الغربية.
11. التمتع بمستوى عال من الوعي السياسي والثقافي.
12. إفساح المجال للمرأة في مجال العمل العام في مختلف المجالات والمستويات .

ب/ سلبيات الشخصية السودانية:

1. شيوع وسيادة الانتماءات والولاءات والمصالح الشخصية والعائلية والعشائرية والقبلية والطائفية والحزبية والجهوية، والإعتزاز بها وتغليبها على الإنتماء والولاء للوطن، ومصالحه العليا وكثرة التذمر، والتبرم والتضجر والزهج والسخط العام والدائم على الوطن وظروف الحياة فيه.

2. عدم الوعي بقيمة الزمن وأهميته وإهداره سدى، وعدم الإهتمام والاكتراث والتقدير والإلتزام بالمواعيد.
3. الإنغلاق على الذات، والفردية المتضخمة.
4. التفائنية والعفوية، إن لم نقل العشوائية والغفلة، فى التعامل مع الآخرين.
5. عدم الثقة فى النفس بالدرجة المطلوبة حسب الموقف، والفشل فى العمل مع الآخرين بروح الفريق.
6. انعدام التخطيط والتنظيم على المستويين الشخصي والأسري حتى على مستوى إدارة المنزل اقتصادياً.
7. المطالبة بالحقوق أكثر من القيام بالواجبات. مع تنامي التواكل والتكاسل والتقاعس عن العمل.
8. عدم تقدير واحترام العمل كقيمة فى حد ذاته، والتسبب والبطء والتراخي وعدم الجدية وعدم المثابرة، والمماطلة والتسويف فى انجاز الأعمال والمهام المطلوبة فى الوقت والموعود المحددين وبالسرعة الممكنة، وتبرير ذلك بمختلف الأعذار والحجج المستمدة من بعض الأمثال الشعبية المغلفة بالصيغة الدينية والتراثية، والتي كثيراً ما تستخدم فى غير موضعها مثل (العجلة من الشيطان)، و(حبل المهلة يربط ويفضل).
9. ممارسة واستمراء نقد الآخرين. والاستماع للآخر لنقده ليس للإضافة للموضوع أو فكره. وعدم قبول النقد حتى إذا كان إيجابياً للحساسية المفرطة.
10. الخشونة والغلظة فى التعامل والحديث، وغياب الكلمات الحضارية اللطيفة مثل يا أستاذ وشكراً (وأسف) ومعذرة وسامحني، من قاموس التعامل اليومي واعتبارها إنكسار وإذلال للآخر.
11. عدم الإهتمام بالمظهر والسلوك العام لا سيما بين الرجال.
12. التدخل غير المبرر فى شئون الآخرين الخاصة والعامة والتطوع بآراء وأفكار ومعلومات لم يطلب الإدلاء بها.
13. العناد والمكابرة، وعدم الاعتراف بالخطأ والتشبث بالرأي القديم. مما يؤدى لعدم قبول الجديد وإن كان متطوراً.

14. ازدياد الاعتقاد في الخرافات والسحر "الكجور" واللجوء الي الدجالين والمشعوذين لحل بعض المشكلات الشخصية والاجتماعية وحتى على صعيد العمل.
15. عدم الاهتمام بالأمكن والمرافق والممتلكات العامة للدولة والحفاظ علي سلامتها ونظافتها، وعدم الاكتراث عموماً بما يخص الغير من منطلق "جلداً ما جلدك جر فيهو الشوك".
16. عدم الاهتمام او الاكتراث بمراعاة النظام، والتقييد والالتزام بالأولوية والأحقية، والميل التلقائي لتجاوز وتخطي الصفوف بكافة الوسائل والأساليب الملتوية، واللجوء الي الملاسنة وحياناً المخاشنة لفرض الأمر الواقع.
17. نبش عيوب واخطاء الآخرين لاسيما الخصوم فى السياسة والعمل ، والتجني عليهم والتشهير بهم واغتيالهم سياسياً ومهنياً.
18. تحاشي مجابهة المشكلات الصعبة، وعدم التصدي لها وحلها بصورة حاسمة، والتغافل عنها والتعامل معها بعقلية (خليها مستورة) و(الباب البجيك منو الريح سدو واستريح) و(إن كترت عليك الهموم إدمدم ونوم). والاستسلام للأمر الواقع وقبوله والتكيف معه.
- ولا شك أن هذه السمات الإيجابية والسلبية لا تمثل جوهر الشخصية السودانية مطلقاً فى كل الأحوال والظروف ولكن يلمس ذلك بصورة واضحة وجلية خلال التعامل مع الخدمة المدنية بالسودان على الأقل فى الوقت الراهن.
- ومما تقدم يتضح أن هنالك خصائص إيجابية للعامل السوداني تدعم وتشكل قيماً يمكن الاستفادة منها وتطويرها لتعزيز دور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع وفى نفس الوقت هنالك خصائص سالبة تحد وتصعب من حماية وصون قيم موجودة أصلاً وإيجاد وتعزيز قيم جديدة من خلال تقبل العامل للوائح والقرارات الجديدة الحامية والمؤيدة لهذه القيم.
- إذاً التغيير حقيقة ماثلة ولا بد منها ولكن يجب أن يتم التغيير بالتدرج وعلى دفعات ولا يكون دفعة واحدة لان ذلك قد يؤدى لتحطيم شخصية العامل نفسها، ولا يتوقع لها أن تقوم بدورها بالصورة المطلوبة، عليه يكون التغيير بإلغاء المظاهر السلوكية والفكرية السلبية من خلال إلغاء مسبباتها، فبينما تزول هذه المظاهر السلوكية والفكرية السلبية، تبقى القيم الإيجابية المطلوبة لتُسهم إيجاباً في بناء شخصية العامل المطلوبة لتحقيق أهداف الخدمة المدنية من خلال إنتاج مظاهر سلوكية وفكرية إيجابية. لهذا كان لابد للتعرض على سمات الشخصية السودانية فى هذا الفصل.

المبحث الرابع

الدراسات السابقة

على الرغم من الاهتمام المتزايد في الحياة العامة بموضوع القيم بصورة عامة وقيم العمل بصورة خاصة وعلاقتها بسلوك العاملين وربطها بإصلاح الخدمة المدنية ومن ثم تنمية المجتمع، إلا أن الباحث لم يجد دراسة مباشرة في هذا الموضوع، لا وطنية ولا عربية، ولا حتى في مكتبة منظمة العمل الدولية بجنيف / سويسرا وذلك خلال زيارته لها في العام 2014، ولكن هنالك دراسات يمكن أن تكون قريبة من مجال هذه الدراسة التي سنذكرها في أدناه والخاصة بهذا الموضوع بحسب اهتمامها بالقيم وربطها بالسلوك والتنمية:

أ- الدراسات الوطنية والعربية:

أولاً: الدراسات الوطنية:

(2-4-1) دراسة عميد أ.ح عمر حسن احمد البشير (1987) الرئيس الحالي للسودان بعنوان دور القوات المسلحة في تنمية المجتمع / بحث تكميلي لنيل زمالة تنمية القيادات الإدارية العليا لإدارة التنمية من أكاديمية السودان للعلوم الإدارية.

القوات المسلحة مكون من مكونات الخدمة العامة وعلاوة على دورها الرئيسي في الدفاع والزود عن الوطن أيضاً لها دور مشترك مع الخدمة المدنية من خلال تنمية المجتمع. ولقد أوضحت هذه الدراسة المشاريع التنموية التي نفذتها القوات المسلحة خلال فترتي السلم والحرب كما أوضحت دورها في عملية تنمية المجتمع بصورة مباشرة من خلال التعليم والتدريب ورفع المجتمع بكوادر إدارية وعمال مهرة منضبطين إدارياً في الحياة العامة. ولقد ربطت الدراسة الأمن بالتنمية واستخدام الفائض من الآليات والمورد البشري بالقوات المسلحة في النهوض بالتنمية. إلا أن خطط التنمية المختلفة أهملت الدور الذي يمكن أن تساهم به القوات المسلحة في تنمية المجتمع. ولقد خلصت الدراسة لإمكانية الاستفادة من القوات المسلحة من خلال عمل الهيئة العسكرية الاقتصادية والمشاريع التي تغذيها الوحدات العسكرية في التنمية دون المساس بواجبها الأساسي في الدفاع عن الوطن ضد أي تدخل خارجي والمشاركة في حفظ الأمن الداخلي.

1. العمل على إشراك القوات المسلحة في خطط التنمية المختلفة وبالتركيز على المشاريع قصيرة الأمد حتى يصبح استخدامها جزءاً من التخطيط العام للدولة.

2. الاستفادة من المعدات الهندسية والفنية في شتى الأغراض المدنية كإنشاء الطرق والكباري والمشاركة في صيانة المشاريع القومية.

3. وضع نسب معينة لا يتعداها مبداء استخدام فائض زمن الأفراد والمعدات وحتى ولا يتعارض ذلك مع درجة الاستعداد القتالي للوحدات.

4. في المناطق التي تعاني من تدهور الأحوال الأمنية يجب التركيز على المشاريع قصيرة الأمد لكسب ثقة المواطنين وذلك بتحقيق عائد سريع وملحوس. ويمكن ان يوكل للقوات المسلحة تنفيذ هذه المشروعات لضمان حمايتها وخلق نوع من الصلة والثقة بين المواطنين والقوات المسلحة. العمل على التوسع في المجال الصناعي وخاصة المصنوعات التي تحتاجها القوات المسلحة مع طرح فائض الإنتاج في الأسواق المحلية، كما انه يمكن الاستفادة من المهندسين والفنيين في تصنيع المنتجات الصناعية الخفيفة.

5. التوسع في الإنتاج الزراعي والحيواني خاصة بمناطق تركز القوات والتشكيلات الكبيرة كما انه يمكن للقوات المسلحة أن تقوم بزراعة المشاريع الآلية في المناطق الحدودية والتي تتعرض كثيرا لهجمات الشفطة وكذلك المشاريع الزراعية بجنوب كردفان وأعالى النيل التي كانت عرضة لتدخل الخوارج.

6. دعم الخدمات الطبية حتى المستشفيات العسكرية في الأقاليم من تقديم خدماتها للمواطنين المتواجدين في مناطق تركز الوحدات. كما انه يمكن الاستفادة من المستشفيات الميدانية في حالات الكوارث والأوبئة.

7. مصنع وفرة فارما لإنتاج الدواء يمكن دعمه وتوسيعه لتغطية احتياجات البلاد من المضادات الحيوية وعلاج الملاريا والمحاليل الوريدية وغيرها من الأدوية الخفيفة التي تحتاج إليها البلاد بكميات كبيرة.

ثانياً الدراسات العربية:

(2-4-2) دراسة الأستاذ/ شقران الرشيدى (2010) صدرت من معهد الإدارة العامة بالرياض المملكة العربية السعودية ،وهى عبارة عن قضية طرحت للنقاش تحت عنوان " قيم العمل وأثرها على الأداء الوظيفي " على عدد من الأكاديميين والخبراء والمعنيين بالشأن الإداري والسلوكي، ولقد خلصت الآراء للاتي:

عرفت قيم العمل بأنها عبارة عن مجموعة المبادئ والتعاليم والضوابط الأخلاقية والمهنية التي تحدد سلوك الموظف الإداري، 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.

وتختلف قيم العمل من مجتمع لآخر، كما تختلف من شخص لآخر، 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.

وبينت الدراسة إلى أن وجود قيم العمل في أحاديث المديرين والموظفين واجتماعاتهم لا يعني أنها موجودة بنفس القدر في ممارساتهم الوظيفية.. ومؤسسات العمل في واقع حياتنا الوظيفية لا تبني ولا تتبنى قيم العمل ولا ترعى وجودها، بل إنها لا تؤسس لها في الغالب، وقد ينضم للمؤسسة موظفون يحملون في خلفيتهم السابقة قيماً للعمل يمارسونها بشكل منفرد كجزء من شخصياتهم وليست جزءاً من ثقافتهم الوظيفية.

وعن خاصية قيم العمل ذكرت الدراسة أن القيم ليست مطلقة تسبح في فضاء تنظيمي معين ولكن القيم نسبية توجد على نحو درجات متفاوتة حسب الظروف المحيطة بكل بيئة عمل، وإذا نظرنا إلى ما بين قيم العمل في مجتمعاتنا مقارنة بالمجتمعات الغربية على سبيل المثال، هنا لوجدنا اختلافاً كبيراً يميل لصالح المجتمعات الغربية التي قطعت شوطاً حضارياً طويلاً في بنيتها التنظيمية والمؤسسية وبالتالي نستطيع أن نلاحظ الاختلاف بشكل لافت للانتباه، فالالتزام بالوقت والإنتاجية والالتزام بالقوانين مع المرونة تعد من السمات الرئيسية في ثقافة المنظمات بكل أنواعها سواء المؤسسات العامة أو القطاعات الربحية الخاصة.

وعن أسباب غياب قيم العمل في بعض المؤسسات بالمملكة العربية السعودية بكافة أشكالها ذكرت الدراسة هو عدم وجود الأنظمة الواضحة سواء في طريقة أداء الوظيفة ومتطلباتها من الناحية الإجرائية أو العقوبات المترتبة على إهمال القيام بمتطلبات العمل فعدم وضوح الثواب والعقاب في أي عمل إنساني أو حتى التساهل في تطبيقه لا يمكن إلا أن يكون عائقاً في الوصول إلى الأداء الأفضل. كذلك غياب القدوة في ممارسة قيم العمل من قبل المديرين والمشرفين بل وقبل ذلك الأسرة، والتعليم المجرد سواء لقيم العمل أو غيرها من الأخلاقيات والقيم أثناء مراحل بناء الشخصية في فترة التعليم العام، فالمقررات تزخر بتمجيد هذه القيم (كمفاهيم مجردة) إلا أنها تقصر عن تطبيقها كمنهج حياة، والتناقضات التي يعيشها الفرد بصورة عامة بين ما يتلقاه في المدارس وما يمارسه أو يراه يمارس في محيطه الأسري

والمجتمعي والوظيفي، وعدم وضوح الرؤى عند المخططين، أو غياب التخطيط، أو عدم التحديد والتعريف بقيم العمل في مؤسسة بعينها يؤدي إلى غياب هذه القيم.

وعن الآثار الإيجابية لوجود موظفين يطبقون قيم العمل ويحرصون عليها، من أهمها تقوية الروابط والعلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل بما يكفل ضمن الحدود اللازمة لنجاح العمل واستمراره، ومردودة الايجابي الذي يشعر به الموظف، ويعزز فيه تحمل المسؤولية، وتزيد معدلات الجودة والدقة في العمل وإتقانه مما ينعكس على المحصلة النهائية والنتائج الكلي للأداء، على اعتبار أنها تعني التزام شخصي بين الفرد والمنظمة التي ينتمي إليها، ، ولاشك أن وجود إجماع على التمسك بقيم العمل في منظمة ما يمكنها من الوصول للنتائج المرجوة وتحقيق الأهداف، وتعطي مصداقية للعاملين مما يمنح الجهة ثقة الجمهور والمتعاملين معها.

علاقة القيم بتنمية المجتمع:

أن العلاقة بين تطور المجتمعات الإنسانية والتزامها بقيم العمل وضوابطه علاقة تكاملية تتجسد فيها معاني الانتماء والحرص على أن تكون الصورة العامة بالشكل الذي يشرف المجتمع، بمعنى أنها تفرض التزاما على كل فرد بأن ينخرط في نسق معين تحدده المسؤوليات والأهداف والغايات الاجتماعية التي تصب جميعها في صالح المجتمع، وبالتالي فلن تجد الأفراد يسировون كل في اتجاه مخالف لآخر بل أنهم جميعاً يعملون وفق روح واحدة تجمعهم غاية واحدة هي ازدهار وتقدم هذا المجتمع من خلال المحافظة على قيم العمل، ولعل نظرة خاطفة لتجارب بعض الدول المعاصرة كاليابان التي نهضت من الحطام وألمانيا التي تجاوزت التشتت والتقسيم وويلات الحروب، وماليزيا التي ألغت معادلة العالم الثالث المتخلف، هذه التجارب تعطينا مدى الأثر الذي يحدثه التمسك بقيم العمل وأثرها في تطور المجتمعات.

كما أن هناك علاقة وثيقة بين تطور المجتمعات الإنسانية الأكثر تقدما من الناحية التنظيمية حيث أن هذه المجتمعات وصلت إلى مرحلة متقدمة في الفصل بين ما هو ذاتي وما هو موضوعي ولا توجد هناك أي درجة من (شخصه) الوظيفة فالوظيفة العامة لها متطلباتها ومؤهلاتها ولا يوجد تداخل بين العلاقات الأولية والبسيطة أو ما يتعارف عليه بالعلاقات التقليدية والعلاقات التعاقدية، فمجمعاتنا مازالت في مرحلة التحول من العلاقات التقليدية إلى العلاقات التعاقدية المؤسساتية ولأزال الجانب التقليدي من العلاقات يلعب دورا محوريا في تعاملاتنا الوظيفية وفي ثقافتنا المؤسساتية والتنظيمية وهذا من اكبر المعوقات في بناء ثقافة تنظيمية تعتمد قيم العمل وأخلاقياته منها في أداء وظيفتها .ولكي تسود هذه الأخلاقيات يجب إعادة تثقيف وتأهيل كل أفراد المجتمع ابتداء من الأسرة والمدرسة، وانتهاء بالمنظمة لكي تكون قيم العمل راسخة ومتجذرة في مؤسساتنا ، حاکمة لسلوك العاملين فيها.

خلاصة الدراسة:

وخالصة الدراسة التي طرحت في شكل نقاش بين عدد من العلماء الى أنه يمكن بث قيم العمل لدى الموظفين باستحضار نماذج مؤثرة من تاريخنا الإسلامي كالرسول صلى الله عليه وسلم وقيم العمل التجاري التي مارسها وهو يخرج إلى الشام في تجارة لخديجة بنت خويلد رضي الله عنها، وقيم العمل الدعوي التي مارسها وهو يدعو الناس لعبادة الله وحده. والقوة من المدراء والقادة الإداريين بتجاوز الحديث عن قيم العمل إلى ممارستها فعلياً. وتحديد قيم العمل في المؤسسة والتعريف بها وإبرازها والتحفيز لممارستها والالتزام بها، والثبات تجاهها مما يعززها، والبدء المبكر في غرس القيم الأخلاقية بصورة عامة وقيم العمل بصورة خاصة في المراحل التي تسبق دخول الموظف سوق العمل وذلك بإدراجها في التعليم العام ليس كقيم مجردة كما هو الوضع الحالي بل كممارسات يثاب فاعلها ويحاسب تاركها. كذلك يمكن تنمية قيم العمل لدى شريحة الموظفين عن طريق تزويدهم بالمهارات اللازمة لأداء أعمالهم وتعريفهم بثقافة المنظمة ومدى جدتها في الالتزام بأداء وظيفتها أمام الجمهور المستفيد من الخدمة التي تقدمها له إضافة إلى وجود اللوائح التنظيمية الواضحة التي تعرف الموظف بمهام وظيفته وهذا يحتاج إلى إعطاء دورات تدريبية داخل المؤسسة وخارجها، فكلما زادت كفاءة العاملين في المنظمة أو المؤسسة كذلك زادت قدراتهم الوظيفية ومن ثم إنعكس ذلك على أداء المؤسسة ككل، إضافة إلى السعي إلى إيجاد نظام واضح يحدد الحوافز والعقوبات.

كما أوصى البحث بالاتي:

ضرورة وجود القدوة الحسنة من القادة، التدريب الخاص بتعزيز وتنمية قيم العمل، الاختيار الجيد للعاملين، التثقيف المستمر بأهمية قيم العمل، مشاركة المؤسسات التربوية والاجتماعية المختلفة في تعزيز قيم العمل من خلال مواد وبرامج التربية الوطنية.

الاهتمام بشريحة الموظفين الجدد لكي تنجح برامج الإصلاح الإداري وتحقيق المأمول منها ضمن منظومة العمل المحلية، بهذه الرؤية الواضحة والاعتناء بالموظفين الجدد من خلال غرس الانتماء في نفوسهم، والتأهيل المناسب، وتعزيز ثقافة المنافسة الإيجابية والتميز والإبداع في العمل، وتوفير بيئة وظيفية مناسبة تسمح باستثمار إمكانياتهم وقدراتهم في تطوير الأداء وتشجيع المبادرات الإيجابية بما يعود بالنفع والفائدة على المنظمة بشكل عام، مع التأكيد على أن كل ذلك لن يجدي نفعاً ما لم تتوفر القدوة الإدارية الواعية والمدرسة لأهمية استحضار قيم العمل في جميع تعاملاتها مع مرؤوسيه كحسن المعاملة، والإصغاء لاقتراحات ومطالب الموظفين، والحرص على الأمانة والنزاهة، ومراعاة وقت العمل، والالتزام تجاه الأنظمة واللوائح، والحرص على تطوير المهارات الوظيفية لجميع العاملين.

ب - الدراسات الأجنبية:

(2-4-3) دراسة ملاذ محمد مفيد آل ياسين (2010) : علاقة القيم الإدارية

بأنماط السلوك القيادي للمدير الصيني في المنشآت الصناعية الصغيرة/ دراسة ميدانية في مدينة كوانجو الصينية رسالة تقدم بها الطالب ملاذ محمد مفيد آل ياسين وهي جزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية إشراف الأستاذ الدكتور مؤيد سعيد السالم من الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك

هدفت الدراسة الى التعرف على القيم الإدارية والسلوك القيادي للمدير الصيني في مجموعة من المنشآت الصناعية الصغيرة في مدينة كوانجو الصينية , وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة وفرضيات الدراسة التي تهدف الى التعرف على أكثر القيم الإدارية شيوعا عند المدراء الصينيين للمنشآت الصناعية الصغيرة وكذلك أكثر الأنماط القيادية السائدة لديهم , كما تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير الخصائص الشخصية والوظيفية للمديرين في تحديد قيمهم الإدارية وللعاملين في تحديدهم للأنماط القيادية للمديرين , وسعت الدراسة أيضا الى معرفة فيما إذا كانت هناك علاقة معنوية بين القيم الإدارية للمديرين والأنماط القيادية التي يمارسوها في موقع العمل.

تم تصميم استبانتيين وتم التحقق من صدق الأداة (الاستبانتيين) عن طريق عرضهما على عدد من المحكمين من ذوي الاختصاص في مجال العلوم الإدارية.

وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

أن ترتيب القيم الإدارية للمديرين الصينيين بدلالة متوسطاتها الحسابية كالآتي:- القيم الإنسانية أولا , يليها القيم التنظيمية , ثم القيم الأخلاقية , فقيم المشاركة وأخيرا قيم الراحة والفراغ.

وكان ترتيب الأنماط القيادية للمديرين الصينيين بدلالة متوسطاتها الحسابية كالآتي: - نمط القيادة الفريق أولا , يليه نمط القيادة المعتدل , ثم نمط القيادة الإنساني, فنمط القيادة المتساهل , وأخيرا نمط القيادة السلطوي.

قدمت الدراسة بعض التوصيات والمقترحات المناسبة للمهتمين بموضوع هذه الدراسة كان أهمها: ترسيخ مفاهيم وأسس عمل الفريق الواحد وتوفير الوسائل المطلوبة لأساليب العمل الى جانب الاهتمام بالعاملين وبحاجاتهم وإرساء العدالة والثقة. وضرورة اهتمام المديرين ورجال الأعمال العرب بالقيم الاجتماعية الأصيلة ونشرها بين العاملين لتأثيرها الفعال والايجابي على سلوك العاملين. كما أن تطوير وتنمية مهارات المدراء العرب القيادية من خلال التدريب

والاطلاع على الأساليب الإدارية الحديثة في الدول المتقدمة (كالصين مثلا) يساعد على إعدادهم كقادة قادرين على النهوض بالواقع الإداري، كما توصي الدراسة الباحثين والمهتمين على ضرورة توسيع نطاق الدراسة لتشمل متغيرات أكثر في جانب القيم الإدارية والأنماط القيادية للوصول الى نتائج مفيدة وناجحة.

(2-4-4) دراسة بارنيل وجين وتيان (2008) (John A Parnell, Ting Yu,)
(Assessing Work Values) بعنوان (Alexander Nai-Chi Chen, Qing Tian,
(Among Students in American and Taiwanese Business Schools. 2008

استهدفت هذه الدراسة معرفة الفروق الجوهرية في قيم العمل بين طلاب الادارة في تايوان وأمريكا. عرفت قيم العمل على انها متغيرات هامة في عمليات تطوير المهن وذات تأثير على حياة الوظيفة (أي مدتها).

وضمت عينة الدراسة (518) طالبا منهم (192) تايوانيا ينتمون الى جامعات تايوان، و(326) طالبا من أربعة جامعات حكومية أمريكية. تبين ان الطلاب الأمريكيون يهتمون اكثر بقيم الكفاءة والتطوير مقارنة مع الطلاب في تايوان. لكن ليس هناك فرق فيما بينهم بخصوص قيم وسائل الراحة والفراغ والأمن الوظيفي والرضا الوظيفي والاستقلال الذاتي.

إذ ليس مستغربا أن نلاحظ عدم وجود فروق جوهرية في الكفاءة والتطوير بين طلبة الإدارة الأمريكيان والتايوانيين، وذلك لسببين:-

الاول: أن قيم العمل في تايوان قد تتغير لانفتاحها الكبير على الثقافة الغربية.

الثاني: هو صعوبة وصف مجتمع تايوان بالمجتمع الجماعي والمجتمع الأمريكي بالمجتمع الفردي.

الفصل الثالث

إجراءات البحث الميدانية

(1-3) المقدمة

(2-3) منهج البحث

(3-3) مجتمع البحث

(4-3) عينة البحث

(5-3) طرق جمع البيانات

(6-3) صدق الاستبانات ومدى ثباتها

(7-3) المعالجة الإحصائية

الفصل الثالث

إجراءات البحث الميدانية

(1-3) المقدمة

يهدف هذا الفصل لتبيان طريقة تصميم البحث والمنهج المستخدم ، ومجتمع البحث ، وعينة البحث ، وطرق جمع البيانات ومدى درجة صدق وثبات الاستبانة. والمعالجة الإحصائية التي تمت بها معالجة البيانات.

(2-3) منهج البحث

من المؤكد أن البحوث والدراسات العلمية نتاج طبيعي لرصد ظاهرة او إيجاد حلول لمشاكل حقيقية معيشية، وتعتمد عملية تصميمها على طبيعة المشكلة المطروحة والأهداف التي ينتظر تحقيقها عند إتمامها لمعالجة هذه المشكلة. لقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية باعتباره الأكثر انسجاما وأدق نتيجة في انجاز الدراسة الحالية. كما تمت الاستعانة بالمراجع والمصادر المتاحة لإعداد الاطار النظري لهذه الدراسة. وفي الجانب الميداني تم تصنيف مجتمع الدراسة لثلاثة مجتمعات او مستويات من حيث الجانب الإداري والتنفيذي وجانب متلقي الخدمة أو الزبون ولقد تم تصميم استبانته مخصصة لكل مستوى كوسيلة أساسية لجمع البيانات وتحليلها إحصائيا للوصول الى الأجوبة الخاصة لأسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

(3-3) مجتمع البحث

المجتمع المستهدف العاملين بالخدمة المدنية القومية السودانية على مستوى الوزارات الاتحادية والمشاريع القومية (مشروع الجزيرة بوصفه أكبر المشاريع القومية) من خلال القطاعات الوزارية الثلاثة (قطاع الحكم والإدارة، قطاع التنمية الاقتصادية وقطاع التنمية الاجتماعية والثقافية) ويلاحظ ربط القطاعات بكلمة تنمية مما يؤكد أن الخدمة المدنية تهدف للتنمية في المقام الاول.

وتمثل مجتمع الدراسة المختار وفق أهدافها في وزارة تنمية الموارد البشرية والعمل ووزارة الزراعة والغابات والوحدات التابعة لهما إضافة لجهاز السودانين العاملين بالخارج ومشروع الجزيرة.

(3-4) عينة البحث

لاختيار عينة البحث تم الاستفادة من تقسيمات مجلس الوزراء للوزارات الاتحادية والوحدات التابعة لها وفق قطاعات الحكم الثلاثة (الحكم والإدارة، التنمية الاقتصادية ، و التنمية الثقافية والاجتماعية) ،ومن خلال استخدام العينة الطبقية تم اختيار الوزارات والوحدات الممثلة لكل قطاع وفق مستوى القومية وطبيعة النشاط وذلك لضمان تنوع العينة ، ووفقاً لذلك تم اختيار أفراد العينة بناءً على سجلات ديوان شئون الخدمة القومي للدرجات الوظيفية المختلفة للإداريين والتنفيذيين ،وتراوحت نسبة العينة المختارة وفق الدرجات المختلفة (28.5 % و 19.2%) للإداريين والتنفيذيين على التوالي من جملة العاملين بالوزارات والوحدات المختارة وتعذر وجود رقم حقيقي لجملة العاملين بالخدمة المدنية القومية لحساب النسبة الكلية، وبالنسبة لمتلقي الخدمة (الزبون) تم اختيار العينة بواسطة الرصد الميداني المباشر عبر نوافذ الخدمات وسجلات الوحدات المختارة وبلغت نسبة العينة (35%) من جملة المتعاملين يومياً ،تبلغ جملة عينة الدراسة الكلية (586) مستبان (راجع الملاحق آخر البحث) ،وتمثل مجتمع الدراسة المختار وفق أهدافها من العاملين بوزارة تنمية الموارد البشرية والعمل ووزارة الزراعة والغابات والوحدات التابعة لهما إضافة لجهاز السودانيين العاملين بالخارج ومشروع الجزيرة. ولقد تم تصميم استبانته مخصصة لكل مستوى (الإداري ، التنفيذي ومتلقي الخدمة) كوسيلة أساسية لجمع البيانات وتحليلها إحصائياً للوصول الى الإجابات الخاصة لأسئلة الدراسة واختبار فرضياتها من خلال تحليل الاستبانات الثلاثة التي بينت الخصائص الشخصية للعينة، فكان عدد الإداريين (52) مديراً في الدرجات الوظيفية القيادية والقيادية العليا من الرابعة وحتى الدرجة الأولى القطاع الخاص (35) منهم ذكور بنسبة 67% و(17) منهم إناث بنسبة 33%. بالنسبة للتنفيذيين بلغ عددهم (284) موظفا يعملون في وظائف تنفيذية وعمالية مختلفة من الدرجة السابعة عشر وحتى الدرجة الخامسة منهم (110) ذكور بنسبة 39% و(174) منهم إناث بنسبة 61%. بالنسبة لمتلقي الخدمة (الزبون) بلغت العينة (250) زبوناً متلقياً للخدمة منهم (145) ذكور بنسبة 58% و(105) منهم إناث بنسبة 42%. تم توزيع الاستبانات على الفئات المستهدفة في الفترة من أغسطس 2013 حتي فبراير 2014 لتغطي الدراسة فترات زمنية مختلفة لتقليل تأثير المؤثرات الخارجية المرتبطة بالزمن والمواسم على نتيجة تحليل الاستبانات ،ولقد تم توزيع الاستبانات على كافة أفراد عينة الدراسة من قبل الباحث وبمساعدة بعض الأشخاص من حملة الشهادات الجامعية والمعرفة العلمية بغرض الاستبانات .

(3-5) طرق جمع البيانات

عن طريق تقييم الأداء بواسطة القوائم السلوكية المبنية على الملاحظة ومراقبة الأداء تم أولاً رصد قيم العمل الأساسية والمؤثرة في أداء الخدمة المدنية القومية ولقد اخذ ذلك زمناً طويلاً لان بعضها يتم رصده من خلال الممارسة والملاحظة للباحث، وذلك لعدم وجود إتفاق وإجماع حول قيم العمل ، وبالرجوع لمؤتمر للخدمة العامة الذي انعقد بالخرطوم في ابريل - مايو 2001 والمؤتمر الاول لتنمية الموارد البشرية الذي انعقد في الخرطوم في يوليو 2012 تم فيهما من خلال الأوراق التي قدمت التطرق لقيم العمل ورصد بعضها، 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 (مرفق الإستبانة آخر البحث). وجميع عبارات القياس في المستويات الثلاث بالإستبانة تم تصميمها وفق مقياس ليكارت الخماسي (وهو مقياس لقياس السلوكيات و التفضيلات استنبطه عالم النفس رينسيس ليكارت ويستعمل في الاستبانة وبخاصة في مجال الإحصاءات. ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض على صيغة ما (وكيبديا الموسوعة الحرة) .

إضافة لذلك تم وضع (5) عبارات موحدة ومشاركة بين الإستبانة الثلاثة وفق مقياس ليكارت الخماسي لقياس مدى معرفة مفهوم ربط العلاقة بين الخدمة المدنية القومية وسلوك العاملين فيها وتنمية المجتمع بمفهومها الشامل. وختمت كل استبانة بسؤال مفتوح يتعلق بموضوع البحث لإعطاء المستبان الحرية في تبيان رآئه بصورة مطلقة وغير مقيدة ، تساعد في عملية تحليل الإستبانة وتضيف لموضوع البحث. وفيما يلي توضيح تفصيلي لهذه الاستبانة الثلاثة:-

1. الإستبانة الأولى:

خصصت لقياس القيم على المستوى الإداري تم توزيع نحو (70) إستبانة تم استلام (52) منها بنسبة استرداد 74.3%، والإستبانة مكونة من ثلاثة أجزاء كما يلي:

الجزء الاول: يحتوي على معلومات تتعلق بالخصائص الشخصية والوظيفية للمدراء كالنوع، المؤسسة، سنوات الخدمة، المستوى التعليمي، الدرجة الوظيفية.

الجزء الثاني: خصص لقياس القيم عبر السلوك بنحو (22) عبارة تم تفرغها بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ومن ثم استخراج قيمة كل عبارة لوحدها ومقارنتها مع دلالة القياس التي تنحصر بين (مرتفع ، متوسط ومنخفض) لمعرفة مستوى درجة تطابق السلوك مع القيم ، ومدى أهمية كل قيمة بين القيم الأخرى من حيث الترتيب عند هذه الشريحة.

الجزء الثالث: خصص للعبارات الموحدة والمشاركة لقياس مدى معرفة مفهوم ربط العلاقة بين الخدمة المدنية القومية وسلوك العاملين فيها وتنمية المجتمع بمفهومها الشامل، وذلك لتجيب على أسئلة هذا البحث التي من خلالها تم وضع الفرضيات، كما تضمن هذا الجزء الأسئلة المفتوحة التي تتيح حرية اكبر لمزيد من الأفكار والآراء لموضوع البحث. ملحق رقم (2)

2. الاستبانة الثانية:

خصصت لقياس القيم على المستوى التنفيذي تم توزيع نحو (350) استبانة تم استلام (284) منها بنسبة استرداد 81.1%، والاستبانة مكونة من ثلاثة أجزاء كما يلي:

الجزء الاول: يحتوي على معلومات تتعلق بالخصائص الشخصية والوظيفية للموظفين كالنوع، المؤسسة، سنوات الخدمة، المستوى التعليمي، الدرجة الوظيفية.

الجزء الثاني: خصص لقياس القيم عبر السلوك بنحو (20) عبارة تم تفرغها بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ومن ثم استخراج قيمة كل عبارة لوحدها ومقارنتها مع دلالة القياس التي تنحصر بين (مرتفع ، متوسط ومنخفض) لمعرفة مستوى درجة تطابق السلوك مع القيم ، ومدى أهمية كل قيمة بين القيم الأخرى من حيث الترتيب عند هذه الشريحة.

الجزء الثالث: خصص للعبارات الموحدة والمشاركة لقياس مدى معرفة مفهوم ربط العلاقة بين الخدمة المدنية القومية وسلوك العاملين فيها وتنمية المجتمع بمفهومها الشامل، إضافة للأسئلة المفتوحة التي تتيح المجال لإبداء المزيد من الآراء. ملحق رقم (3)

3. الاستبانة الثالثة:

خصصت لقياس القيم على مستوى متلقى الخدمة (الزبون) تم توزيع نحو (350) استبانة تم استلام (250) منها استبانة بنسبة استرداد 71.4%، والاستبانة مكونة من ثلاثة أجزاء كما يلي:

الجزء الاول: يحتوي على معلومات تتعلق بالخصائص الشخصية والوظيفية للموظفين كالنوع، العمر، المستوى التعليمي، المهنة.

الجزء الثاني: خصص لقياس القيم عبر السلوك بنحو (20) عبارة تم تفرغها بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ومن ثم استخراج قيمة كل عبارة لوحدها ومقارنتها مع دلالة القياس التي تنحصر بين (مرتفع ، متوسط ومنخفض) لمعرفة مستوى درجة تطابق السلوك مع القيم ، ومدى أهمية كل قيمة بين القيم الأخرى من حيث الترتيب عند هذه الشريحة.

الجزء الثالث: خصص للعبارة الموحدة والمشاركة لقياس مدى معرفة مفهوم ربط العلاقة بين الخدمة المدنية القومية وسلوك العاملين فيها وتنمية المجتمع بمفهومها الشامل، إضافة للأسئلة المفتوحة التي تتيح المجال لإبداء المزيد من الآراء. ملحق رقم(4).

كم تم الاستعانة بالعديد من المصادر الأولية والثانوية.

(3-6) صدق الاستبانات ومدى ثباتها

بخصوص الاستبانات الثلاثة قام الباحث بتوزيعها لتحكيمها ومناقشتها مع عدد من أساتذة الجامعات المختلفة ومدراء بعض المراكز البحثية وتنمية وتطوير المجتمع ووزراء ووكلاء وزارات حاليين وسابقين لديهم الخبرة الإدارية في مجال البحث، وخبراء في مجال الإدارة العامة وتنمية المجتمع، وبلغ عددهم ثلاثة عشر محكماً من حملة الدرجات العلمية الرفيعة، وقد وافق المحكمون على محتويات هذه الاستبانات وصلاحياتها لموضوع البحث (وقائمة المحكمين مرفقة في نهاية الدراسة). كما تم اختبار الاستبانات بصورة تجريبية بتوزيعها على عينة مختارة من العاملين بوزارة تنمية الموارد البشرية والعمل وإجراء مقابلات معهم لمعرفة مدى إمكانية وسهولة الإجابة على العبارات والزمن المستغرق لكل إستبانة.

(3-7) المعالجة الإحصائية

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لحساب التكرارات، النسب المئوية والمتوسطات، كما تم استخدام قياس ليكرت (likert scale) لتحديد مستوى الدلالة وتم اعتماد القيم وفق دلالة قياس من (1 - 5) كالتالي (2.33 فأدنى) منخفض (2.34 - 3.66) متوسط (3.67 فأعلى) مرتفع.

الفصل الرابع

النتائج والمناقشة

(1-4) تحليل البيانات الشخصية

يشتمل تحليل البيانات ووصف الخصائص الشخصية لعينات البحث الثلاثة (المستوى الإداري، التنفيذي ومتلقي الخدمة الزبون).

أ / الخصائص الشخصية والوظيفية للإداريين

يبين الجدول (1) مجموعة من الحقائق الخاصة بالإداريين الذين شملتهم الدراسة كالاتي:

- 1- النوع: من الجدول (1) نجد أن عدد الإداريين (52) إدارياً منهم (35) ذكور بنسبة 67% ومنهم (17) إناث بنسبة 33%. وهذا يشير الى أن اغلب الإداريين من الذكور.
- 2- المؤسسة: تنوعت المؤسسات محل الدراسة للإداريين لتشمل أربعة أنواع من المؤسسات وبملاحظة الأرقام بالجدول (1) تبين أن عدد الإداريين المبحوثين بالوزارات الاتحادية بلغ عددهم (30) إداريا بنسبة 58% من جملة الإداريين، وبالوحدات الإدارية بلغ عددهم (08) إداريا بنسبة 15% من جملتهم، وبالهياآت العامة بلغ عددهم (06) إداريا بنسبة 12% من جملتهم، وبمشروع الجزيرة بلغ عددهم (08) إداريا بنسبة 15% من جملتهم البالغة (52) إداريا. وبذلك تكون عينة الدراسة غطت قطاعات الخدمة المدنية المختلفة إضافة للعاملين بالخارج الذين يتلقون خدماتهم بالداخل عبر جهاز المغتربين.
- 3- سنوات الخدمة: يبين الجدول (1) أن 04% من الإداريين المبحوثين تقل خدمتهم الوظيفية عن (11) سنة، ونسبة 34.5% خدمتهم الوظيفية ما بين (11 الى 21) سنة، ونسبة 34.5% ايضاً خدمتهم الوظيفية بين (21 الى 31) سنة، ونسبة 27% خدمتهم أكثر من (31) سنة. من الدراسة نجد أن غالبية الإداريين تنحصر سنوات خدمتهم ما بين (11 الى 31) ، وهذا يشير لوجود الخبرة في هذه الفئة.
- 4- المستوى التعليمي: تنوعت المستويات التعليمية للإداريين من حملة الشهادة الثانوية والجامعية وفوق الجامعية، وبملاحظة الأرقام من الجدول (1) تبين إن حملة الشهادة الجامعية وفوق الجامعية هم الأعلى وكانت نسبهم على التوالي 59% و40% بينما

الإداريين من حملة الشهادة الثانوية فقط 02%. مما يشير لتطبيق نظم الترقى في هذه الشريحة.

5- **الدرجة الوظيفية:** - يلاحظ من الجدول (1) أن اغلب الإداريين ينتمون للفتة من الدرجة الرابعة للثانية 69% إما الإداريين من الدرجة الأولى ما فوق بنسبة 31%، من الدراسة نجد أن التدرج الوظيفي يسير بصورة هرمية مرتبة.

جدول (1) يبين الخصائص الشخصية والوظيفية للإداريين

الخصائص	العبارة	التكرار	النسبة %
النوع	ذكر	35	67.3
	أنثى	17	32.7
	المجموع	52	100
المؤسسة	وزارة اتحادية	30	57.7
	وحدة إدارية	8	15.4
	هيئة عامة	6	11.5
	مشروع	8	15.4
	المجموع	52	100
سنوات الخدمة	أقل من 11	2	3.8
	من 11 الى 21	18	34.6
	من 21 الى 31	18	34.6
	أكثر من 31	14	26.9
	المجموع	52	100
المستوى التعليمي	ثانوي	2	3.8
	جامعي	29	55.8
	فوق الجامعي	21	40.4
	المجموع	52	100
الدرجة الوظيفية	من الدرجة الرابعة الى الثانية	36	69.2
	من الأولى فما فوق	16	30.8
	المجموع	52	100

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

ب / الخصائص الشخصية والوظيفية للتنفيذيين

يتبين من الجدول (2) مجموعة من الحقائق الخاصة بالتنفيذيين الذين شملتهم الدراسة كالاتى:

- 1- النوع: شملت العينة (284) تنفيذياً (110) منهم ذكور بنسبة 39% و(174) منهم إناث بنسبة 61%. وهذا يشير الى أن اغلب العاملين فى هذا المستوى من الإناث.
- 2- المؤسسة: تنوعت المؤسسات مجال الدراسة للتنفيذيين لتشمل أربعة أنواع من المؤسسات وبملاحظة الأرقام من الجدول السابق تبين ان عدد التنفيذيين المبحوثين بالوزارات الاتحادية بلغ عددهم (163) تنفيذياً بنسبة 57% من جملة التنفيذيين، وبالوحدات الإدارية بلغ عددهم (89) تنفيذياً بنسبة بلغت 31% من جملتهم، وبالهياآت العامة بلغ عددهم (19) تنفيذياً بنسبة 07% من جملتهم، وبالمشاريع القومية بلغ عددهم (13) تنفيذياً بنسبة بلغت 05% من جملتهم البالغة (284) تنفيذياً.
- 3- سنوات الخدمة: يبين الجدول السابق أن 43% من التنفيذيين المبحوثين تقل خدمتهم الوظيفية عن (11) سنة، ونسبة 30% خدمتهم الوظيفية ما بين (11 الى 21) سنة، ونسبة 20% خدمتهم الوظيفية بين (21 الى 31) سنة، ونسبة 07% خدمتهم أكثر من (31) سنة.
- 4- المستوى التعليمي: تنوعت المستويات التعليمية للإداريين من حملة الشهادة الثانوية والجامعية وفوق الجامعية، وبملاحظة الأرقام من الجدول السابق تبين إن حملة الشهادة الجامعية وفوق الجامعية هم الأعلى وكانت نسبهم على التوالي 59% و40% بينما الإداريين من حملة الشهادة الثانوية فقط 02%.
- 5- الدرجة الوظيفية:- يلاحظ من الجدول (2) ان الدرجات الوظيفية فى عينة التنفيذيين تم تقسيمها لثلاث فئات من الدرجة (السابعة عشر للخامسة عشر) كانت نسبة المبحوثين 08%، ومن الدرجة (الرابعة عشر للعاشرة) كانت نسبتهم 20% ومن الدرجة (التاسعة للخامسة) بلغت نسبتهم 72%. وهذه النسبة تعتبر مقبولة، ذلك لا مدخل الخدمة للجامعيين يبدأ عند الدرجة التاسعة.

جدول رقم (2) يبين الخصائص الشخصية والوظيفية للتنفيذيين

الخصائص	العبارة	التكرار	النسبة %
النوع	ذكر	110	38.7
	أنثى	174	61.3
	المجموع	284	100
المؤسسة	وزارة اتحادية	163	57.4
	وحدة إدارية	89	31.3
	هيئة عامة	19	6.7
	مشروع	13	4.6
	المجموع	284	100
سنوات الخدمة	أقل من 11	123	43.3
	من 11 الى 21	85	29.9
	من 21 الى 31	57	20.1
	أكثر من 31	19	6.7
	المجموع	284	100
المستوى التعليمي	دون الثانوي	7	2.5
	ثانوي	67	23.6
	جامعي	141	49.6
	فوق الجامعي	69	24.3
	المجموع	284	100
الدرجة الوظيفية	من الدرجة السابعة عشر للخامسة عشر	23	8.1
	من الدرجة الرابعة عشر للعاشرة	58	20.4
	من الدرجة التاسعة للخامسة	203	71.5
	المجموع	284	100

المصدر معلومات الدراسة من الإستبانة

ج/ الخصائص الشخصية والوظيفية لمتلقي الخدمة (الزبون)

يتبين من الجدول (3) مجموعة من الحقائق الخاصة بمتلقى الخدمة الزبون الذين شملتهم

الدراسة كالاتى:

1- النوع: شملت العينة (250) زبوناً (145) منهم ذكور بنسبة 58% و(105) منهم إناث

بنسبة 42%. وهذا يشير الى أن اغلب الزبائن فى هذا المستوى من الذكور.

2- العمر: تم تقسيم أعمار المبحوثين من الزبائن فى هذه الشريحة لخمس فئات اقل من (21)

سنة كانت نسبتهم 03%، ومن (21 الى 31) بلغت نسبتهم 55% وهى اكبر النسب بين

الفئات مما يدل على غالبية المبحوثين من الزبائن فى هذه الفئة العمرية، ومن (31 الى

41) بلغت نسبتهم 25%، ومن (41 فأكثر) بلغت نسبتهم 17%.

3- المستوى التعليمي: تنوعت المستويات التعليمية للزبائن الى أربع فئات من دون الثانوي

وكانت نسبتهم 16.5%، وحملة الشهادة الثانوية وكانت نسبتهم 24%، والجامعيين كانت

نسبتهم 49.5% ويشكلون اكبر الفئات العمرية فى هذا المستوى، وفوق الجامعية وكانت

نسبتهم 10%. وعموما كل المستويات التعليمية شاركت فى الاستبيان.

4- المهنة:- فى هذه الخاصية تم تقسيمها لخمس فئات الموظفين وكانت نسبتهم 38%

، والمزارعين ونسبتهم 19%، وأصحاب العمل الخاص ونسبتهم 17% والأعمال الحرة

ونسبتهم 08% والذين بدون عمل وبلغت نسبتهم 18%. ويلاحظ أن فئة الموظفين هى

اكبر الفئات فى هذا المستوى كما يوضح من الجدول.

جدول رقم (3) يبين الخصائص الشخصية والوظيفية لمتلقي الخدمة (الزبون)

الخصائص	العبرة	التكرار	النسبة %
النوع	ذكر	145	58.0
	أنثى	105	42.0
	المجموع	250	100
العمر	أقل من 21	8	3.2
	من 21 الى 31	136	54.4
	من 31 الى 41	63	25.2
	أكثر من 41	43	17.2
	المجموع	250	100
المستوى التعليمي	دون الثانوي	41	16.4
	ثانوي	60	24
	جامعي	124	49.6
	فوق الجامعي	25	10
	المجموع	250	100
المهنة	موظف	95	38
	مزارع	48	19.2
	عمل خاص	43	17.2
	أعمال حرة	20	8
	بدون عمل	44	17.6
	المجموع	250	100

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

(2-4) عرض وتحليل النتائج الخاصة بأسئلة البحث

طرح البحث سؤال واحد أساسي تتفرع منه ثلاثة أسئلة فرعية تتركز جميعها في مدى معرفة وإدراك الفئات الثلاثة المستهدفة بالدراسة (الإداريين، التنفيذيين ومتلقي الخدمة)، مدى معرفتهم وإدراكهم بدور الخدمة المدنية القومية في تنمية المجتمع، ولقد تم تخصيص خمس عبارات مشتركة بالاستبانة للفئات الثلاثة للإجابة على هذه الأسئلة ومن خلالها تم وضع

فرضيات البحث. وفيما يلي النتائج التي توصل إليها الباحث نتيجة لتحليل المعطيات الخاصة بكل من هذه الأسئلة، على أن تستكمل الصورة النهائية لنتائج البحث في القسم الخاص باختبار الفرضيات التي اعتمدها الباحث في هذا البحث. والأسئلة كالآتي:

السؤال الاساسى: ما مدي دور الخدمة المدنية في تنمية المجتمع ؟

ومن هذا السؤال تتفرع الأسئلة التالية:

أ. ما مدي إدراك ومعرفة الإداريين بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع عبر قيمها ؟

ب. ما مدي إدراك ومعرفة التنفيذيين بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع عبر قيمها ؟

ج. ما مدي إدراك ومعرفة متلقى الخدمة (الزبون) بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع عبر قيم وسلوك العاملين فيها؟

يمكن معرفة مدى ادراك ومعرفة الإداريين بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع من خلال الإجابة على السؤال الفرعى (أ) لذلك تم تخصيص خمس عبارات بالاستبانة لقياسها وتحليلها وفق مقياس ليكرت الخماسي كما يبين الجدول رقم (4) للإجابة على هذا السؤال.

جدول (4) آراء الإداريين حول مدى معرفتهم بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية

المجتمع

رقم	العبارة	قيم ليكرت	دلالة القياس
1	الأصل 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 الأساسية للعمل	4.7	مرتفع
4	القيم الأساسية للعمل ذات اثر مباشر فى سلوك الموظف	4.6	مرتفع
5	سلوك الموظف له اثر مباشر فى تنمية المجتمع	4.6	مرتفع

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

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

يبين الجدول (4) آراء الإداريين، والذي يضع العبارات الخمسة بصورة دائرية تبدأ بالتنمية وتنتهي بالتنمية بعد إكمال المرور على الضمير الحى الذى يتحقق باحترام القيم التى تؤثر بصورة مباشرة على سلوك الموظف، ونجد أن دلالة القياس لقيم ليكرت الخمسة مرتفعة، وهذا مؤشر على أن الإداريين يملكون تصورا عاليا وإيجابيا تجاه مفهوم دور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع.

ويعتقدون بان الأصل فى الخدمة المدنية القومية هى تنمية المجتمع عبر حماية وتطبيق قيمها. حيث حصلت عبارة (نجاح الخدمة المدنية يتحقق بالضمير الحى المتقد للموظف) على أعلى الدرجات مما يبين أهميتها بقيمة (4.7) من (5)، وفق مقياس ليكرت الخماسى وشاركتها عبارة (الضمير الحى المتقد يتحقق باحترام وتطبيق القيم الأساسية للعمل) بنفس المتوسط الحسابي (4.7)، ثم عبارة (القيم الأساسية للعمل ذات اثر مباشر فى سلوك الموظف) بقيمة (4.6) وبـنفس المتوسط شاركتها عبارة (سلوك الموظف له اثر مباشر فى تنمية المجتمع) بمتوسط حسابي (4.6) وأخيراً عبارة (الأصل فى الخدمة المدنية تنمية المجتمع) بقيمة (4.5)، وهذه نتيجة مرتفعة ومقبولة ذا لا يتحقق الهدف الاساسى ما لم تحقق الأهداف الفرعية. وعليه تعتبر هذه النتيجة ايجابية لهذه الفئة. وتؤيد ايجابيا السؤال الاساسى الذى ينص على ما مدى دور الخدمة المدنية فى تنمية المجتمع؟

ب. مدى إدراك ومعرفة التنفيذيين بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع:
يمكن معرفة مدى ادراك ومعرفة التنفيذيين بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع من خلال الإجابة على السؤال الفرعى (ب) لذلك تم تخصيص خمس عبارات بالاستبانة لقياسها وتحليلها وفق مقياس ليكرت الخماسى كما يبين الجدول رقم (5).

جدول (5) آراء التنفيذيين حول مدى معرفتهم بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية

المجتمع

رقم	العبارة	قيم ليكرت	دلالة القياس
1	الأصل 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 الأساسية للعمل	4.7	مرتفع
4	القيم الأساسية للعمل ذات اثر مباشر فى سلوك الموظف	4.7	مرتفع
5	سلوك الموظف له اثر مباشر فى تنمية المجتمع	4.7	مرتفع

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

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

يبين الجدول (5) آراء التنفيذيين ، والذي يضع العبارات الخمسة بصورة دائرية تبدأ بالتنمية وتنتهي بالتنمية بعد إكمال المرور على الضمير الحى الذى يتحقق باحترام القيم التى تؤثر بصورة مباشرة على سلوك الموظف، ونجد أن دلالة القياس لقيم ليكرت الخمسة مرتفعة، وهذا مؤشر على أن التنفيذيين يملكون تصورا عاليا وإيجابيا تجاه هذا المفهوم، ويعتقدون بان الأصل فى الخدمة المدنية القومية هى تنمية المجتمع. حيث حصلت عبارة (نجاح الخدمة المدنية يتحقق بالضمير الحى المتقد للموظف) على أعلى الدرجات مما يبين أهميتها بقيمة (4.8) من (5)، وفق مقياس ليكرت الخماسى وجاءت بعدها عبارة (الضمير الحى المتقد يتحقق باحترام وتطبيق القيم الأساسية للعمل) بقيمة (4.7) مشتركة مع العبارات التى تليها (القيم الأساسية للعمل ذات اثر مباشر فى سلوك الموظف) بنفس القيمة (4.7) وكذلك عبارة (سلوك الموظف له اثر مباشر فى تنمية المجتمع) بنفس القيمة (4.7)، وأخيراً عبارة (الأصل فى الخدمة المدنية تنمية المجتمع) بمتوسط حسابي (4.6)، وهذه نتيجة مرتفعة ومقبولة ذا لا يتحقق الهدف الاساسى ما لم تحقق الأهداف الفرعية. وعليه تعتبر هذه النتيجة ايجابية لهذه

الفئة وتؤيد ايجابيا السؤال الاساسى الذى ينص على ما مدي دور الخدمة المدنية فى تنمية المجتمع؟

ج. مدي ادراك ومعرفة متلقي الخدمة (الزبون) بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع

يمكن معرفة مدى ادراك ومعرفة متلقى الخدمة (الزبون) بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع من خلال الإجابة على السؤال الفرعى الثالث (ج) لذلك تم تخصيص خمس عبارات بالاستبانة لقياسها وتحليلها وفق مقياس ليكرت الخماسى كما يبين الجدول رقم (6).

جدول (6) آراء متلقي الخدمة حول مدى معرفتهم بدور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع

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

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

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

يبين الجدول (6) آراء متلقي الخدمة ، والذى يضع العبارات الخمسة بصورة دائرية تبدأ بالتنمية وتنتهي بالتنمية بعد إكمال المرور على الضمير الحي الذى يتحقق باحترام القيم التى تؤثر بصورة مباشرة على سلوك الموظف وهذا مؤشر على أن متلقى الخدمة (الزبون) يملكون تصورا عاليا وإيجابيا تجاه هذا المفهوم، ويعتقدون بان الأصل فى الخدمة المدنية القومية هى تنمية المجتمع. حيث حصلت عبارة (الضمير الحي المتقد يتحقق باحترام وتطبيق القيم الأساسية للعمل) على أعلى الدرجات مما يبين اهميتها بقيمة (4.5) من (5)، وفق مقياس ليكرت الخماسى وجاءت بعدها عبارة (نجاح الخدمة المدنية يتحقق بالضمير الحي المتقد للموظف) بقيمة (4.4) مشتركة مع العبارات التى تليها (القيم الأساسية للعمل ذات اثر مباشر فى سلوك الموظف) بنفس القيمة (4.4) وكذلك عبارة (سلوك الموظف له اثر مباشر فى تنمية المجتمع) بقيمة (4.4)، وأخيراً عبارة (الأصل فى الخدمة المدنية تنمية المجتمع) بقيمة (4.2)، وهذه نتيجة مقبولة ذا لا يتحقق الهدف الاساسى ما لم تحقق الأهداف الفرعية.

وعلى اعتبار هذه النتيجة ايجابية لهذه الفئة وتؤيد ايجابيا السؤال الاساسى الذى ينص على ما مدي دور الخدمة المدنية فى تنمية المجتمع؟

يلاحظ عموما ان قيم ليكرت للأسئلة الثلاثة الفرعية جميعها مرتفعة والفارق بينها ضعيف جدا، غير أن التنفيذيين حققوا اعلي القيم للعبارات الخمس ويعكس ذلك مدى مستوى فهمهم لدور الخدمة المدنية فى تنمية المجتمع يليهم الإداريين ثم أخيرا متلقى الخدمة. غير أن المتوقع أن يكون الإداريين هم الأعلى نسبة ولكن الفرق ضعيف وليس ذو دلالة كبيرة مما يعنى ان هنالك اتفاق بين الإداريين والتنفيذيين لفهمهم لدور الخدمة المدنية فى التنمية ويتفق معهم الزبون متلقى الخدمة فى هذا الفهم. وبهذه النتيجة تكون الإجابة على السؤال الاساسى المطروح فى هذا البحث وهو:

السؤال الاساسى : ما مدي دور الخدمة المدنية القومية فى تنمية المجتمع ؟

من نتائج دراسة الأسئلة الفرعية يتضح ان للخدمة المدنية القومية دور اساسى فى تنمية المجتمع ولا يتحقق ذلك الا بالضمير الحي المتقد الذى تحكمه القيم وتصدقه سلوك العاملين فيها.

هذه النتيجة تؤكد أن هنالك تفهماً مقدراً من الفئات الثلاثة لدور الخدمة المدنية فى تنمية المجتمع، مما يعنى أن هذه القيم راسخة فى فهم هذه الفئات، الأمر الذى يجب أن يؤكد سلوكهم تعزيزا لقيم العمل وهذا ما سوف يتم التحقق منه بإختبار فرضيات البحث .

(3-4) اختبار الفرضيات والمناقشة

يفترض هذا البحث أن الأصل فى الخدمة المدنية تنمية المجتمع من خلال تعزيز قيم العمل عبر سلوك العاملين فيها. ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية الآتية:-

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك الإداريين بالخدمة المدنية القومية وتعزيز قيم العمل.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك التنفيذيين بالخدمة المدنية القومية وقيم العمل.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيم العمل بالخدمة المدنية القومية ورضا المستفيدين من خدماتها. كما هو موضح أعلاه فلقد طرحت هذه الدراسة

فرضية أساسية تولدت من عنوانها والأسئلة المطروحة لغرض الدراسة وهى أن (الأصل فى الخدمة المدنية تنمية المجتمع من خلال تعزيز قيم العمل عبر سلوك العاملين فيها)، تفرعت من هذه الفرضية ثلاثة فرضيات فرعية كونت حسب مجتمع الدراسة المستهدف (الإداريين، التنفيذيين ومتلقى الخدمة) إضافة لواقع المتغيرات الأساسية على ضوء المعطيات الميدانية من خلال المقابلات التى تمت بصورة أساسية ومتكررة مع مشرف البحث والتى من خلالها تم وضع القيم التى يراد قياسها من خلال العبارات التى تبين سلوك كل فئة، ومن ثم المقابلات التى تمت بصورة فردية مع العديد من أستاذة الجامعات، وعمداء كليات، ومدراء مراكز بحثية، ووكلاء ووزراء لوزارات، إضافة لخبراء سابقين عملوا بالخدمة المدنية تم تحديد هذه الفئات الثلاثة وتصميم استبانة منفصلة لكل واحدة منها لاختبار الفرضية الخاصة بها.

ولقد تم تحكيم هذه الاستبانات بواسطة علماء وخبراء فى مجال هذا البحث بلغ عددهم ثلاثة عشر محكم بما فيهم مدقق لغوى لضبط سياقه العبارات لغويا (وأسماءهم مرفقة بنهاية هذا البحث كما ذكرنا سابقاً). وتحليل هذه الاستبانات على ضوء ما تم تقديمه فى الفصول السابقة، سوف نتوصل بمشيئة الله لاختبار هذه الفرضيات وهى بالترتيب كما يلي:

الفرضية الفرعية الاولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك الإداريين بالخدمة المدنية القومية وتعزيز قيم العمل.

حددت لهذه الفرضية (17) قيمة عمل خصصت لاختبارها عبر الاستبانة المرفقة بنهاية البحث بنحو (22) عبارة تم تفريغها بواسطة الحزمة الإحصائية (SPSS)، لمعرفة مدى مستوى درجة تطابق السلوك مع القيم فى هذه الفئة وفق مقياس ليكرت الخماسي، وكانت النتائج كما فى الجدول رقم (7) الذى يوضح العلاقة بين سلوك الإداريين وقيم العمل ويقرأ هذا الجدول مع الجدول رقم (8) الذى يبين ترتيب القيم تنازليا وفق قيم ليكرت كالاتى:

جدول (7) نتائج اختبار تحليل الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك

الإداريين بالخدمة المدنية القومية وتعزيز قيم العمل / قيم ليكرت وفق ترتيب الاستبانة

الرقم	القيمة	العبارة 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 ولوائح العمل.	يخضع اختيار العاملين بالمؤسسة لقوانين ولوائح العمل	4	4	11	15	18	3.8
		الترقي داخل المؤسسة يسير وفق مسار وظيفي معتمد للعاملين	6	11	6	19	10	3.3
4	تهيئة بيئة العمل (حسية ومعنوية)	بيئة العمل بالمؤسسة عموماً ملائمة ومريحة	8	6	9	21	8	3.3
5	تقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة.	نظام ترتيب العمل بالمؤسسة يقدم المصلحة العامة على المصلحة الشخصية	4	7	11	18	12	3.5
6	تفويض الصلاحيات وتوزيع الأدوار لبلوغ مرحلة الإستخلاف	لا يؤثر غياب أي من العاملين على انجاز المهام بالمؤسسة	5	11	2	26	8	3.4
		توجد خطة تدريبية منفذة لرفع كفاءة وقدرة العاملين	7	9	8	23	5	3.2
7	تجسيد روح الفريق.	تنفيذ المهام يتم بتوافق وانسجام تام بين العاملين	2	11	6	23	10	3.5
8	محورية الإنسان (وسيلة وغاية التنمية).	تخطيط وترتيب أولويات العمل يتسق مع كون المورد البشري وسيلة وغاية معا	4	9	9	23	6	3.3
9	التنوع بأشكاله (الجنس/العمر)	يوجد تناسب وتنوع في حجم العاملين بالمؤسسة من حيث الجنس والعمر	6	22	4	11	9	2.9
		يوجد تناسبي وتنوع في حجم العاملين من حيث العمر	4	16	7	17	8	3.2
10	الإعتراف بالأداء المتميز	ترصد المؤسسة الأداء المتميز وتشجعه	10	8	6	24	4	3.1
11	تشجيع الإبداع والابتكار في العمل	يتم تحفيز العاملين الذين يقومون بأعمال إبداعية أو يبذلون مجهوداً إضافياً	11	9	6	20	6	3.0
12	العدل (المحاسبة)	العاملون بالمؤسسة لديهم معرفة تامة بقانون محاسبة العاملين	3	11	10	22	6	3.3
		يخضع المقصرون بالمؤسسة للجان محاسبة مكونة وفق القوانين واللوائح المجازة	3	6	9	26	8	3.6
13	الشفافية (طرد الخوف من بيئة العمل)	لا تؤثر الحرية الممنوحة للعاملين لعرض آرائهم ومقترحاتهم في تقدمهم الوظيفي	4	12	7	18	11	3.4
14	الثقة في العاملين	العاملون يدركون مهام ومسؤوليات وسلطات وظيفتهم	3	7	6	26	10	3.6
		أثق في كفاءة وقدرة العاملين بالمؤسسة في انجاز مهامهم	3	6	7	25	11	3.7
15	إزكاء روح الانتماء الوطني بين العاملين	تنظم المؤسسة بصورة دورية برامج وطنية مخططة لرفع الحس الوطني	5	17	12	11	7	3.0
16	نفي بواعث تفضيل علاقات غير العمل	يتم تقييم العاملين بصورة موضوعية وفق أدائهم فقط من غير أي مؤثر خارجي آخر	9	9	10	16	8	3.1
17	إعلاء قيمة التعاون والمناصرة بين الأفراد	يوجد كيان تنظيمي للعاملين بالمؤسسة يدعم روح التعاون بين العاملين	6	10	9	20	7	3.2

المصدر معلومات الدراسة من الإستبانة

جدول (8) نتائج اختبار تحليل الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك

الإداريين بالخدمة المدنية القومية وتعزيز قيم العمل / ترتيب العبارات وفق قيم ليكرت تنازلياً

رقم	العبرة	قيم ليكرت	دلالة القياس	القيمة
1	تعمل المؤسسة وفق خطة عمل واضحة ومجازة	3.9	مرتفع	الاداء وفق الخطة
2	يخضع اختيار العاملين بالمؤسسة لقوانين ولوائح العمل	3.8	مرتفع	تقيد باعمال القانون ولوائح العمل
3	أثق في كفاءة وقدرة العاملين بالمؤسسة في انجاز مهامهم	3.7	مرتفع	الثقة في العاملين
4	يخضع المقصرون بالمؤسسة للجان محاسبية مكونة وفق القوانين واللوائح المجازة	3.6	وسط	العدل (المحاسبية)
5	العاملون يدركون مهام ومسؤوليات وسلطات وظيفتهم	3.6	وسط	الثقة في العاملين
6	نظام ترتيب العمل بالمؤسسة يقدم المصلحة العامة على المصلحة الشخصية	3.5	وسط	تقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة
7	تنفيذ المهام يتم بتوافق واتسجام تام بين العاملين	3.5	وسط	تجسيد روح الفريق.
8	لا يؤثر غياب اي من العاملين على انجاز المهام بالمؤسسة	3.4	وسط	تفويض الصلاحيات وتوزيع الأدوار لبلوغ مرحلة الإستخلاف
9	لا تؤثر الحرية الممنوحة للعاملين لعرض آرائهم ومقترحاتهم في تقدمهم الوظيفي	3.4	وسط	الشفافية (طرد الخوف من بيئة العمل)
10	يتوافق حجم العمل المنجز بالمؤسسة مع الزمن المحدد لانجازه	3.3	وسط	إدارة الوقت
11	الترقى داخل المؤسسة يسير وفق مسار وظيفي معتمد للعاملين	3.3	وسط	التقيد باعمال القانون ولوائح العمل.
12	بيئة العمل بالمؤسسة عموماً ملائمة ومريحة	3.3	وسط	تهيئة بيئة العمل (حسية ومعنوية)
13	تخطيط وترتيب أولويات العمل يتسق مع كون المورد البشري وسيلة وغاية معا	3.3	وسط	محورية الإنسان (وسيلة وغاية التنمية).
14	العاملون بالمؤسسة لديهم معرفة تامة بقانون محاسبة العاملين	3.3	وسط	العدل (المحاسبية)
15	توجد خطة تدريبية منفذة لرفع كفاءة وقدرة العاملين	3.2	وسط	تفويض الصلاحيات وتوزيع الأدوار لبلوغ مرحلة الإستخلاف
16	يوجد تناسب وتنوع في حجم العاملين من حيث العمر	3.2	وسط	التنوع بأشكاله (الجنس/ العمر)
17	يوجد كيان تنظيمي للعاملين بالمؤسسة يدعم روح التعاون بين العاملين	3.2	وسط	إعلاء قيمة التعاون والمناصرة بين الأفراد
18	ترصد المؤسسة الأداء المتميز وتشجعه	3.1	وسط	الإعتراف بالأداء المتميز
19	يتم تقييم العاملين بصورة موضوعية وفق أدائهم فقط من غير أي مؤثر خارجي آخر	3.1	وسط	نفي بواحث تفضيل علاقات غير العمل
20	يتم تحفيز العاملين الذين يقومون بأعمال إبداعية أو يبذلون مجهوداً إضافياً	3.0	وسط	تشجيع الإبداع والإبتكار في العمل
21	تنظم المؤسسة بصورة دورية برامج وطنية مخططة لرفع الحس الوطني	3.0	وسط	إذكاء روح الانتماء الوطني بين العاملين
22	يوجد تناسب وتنوع في حجم العاملين بالمؤسسة من حيث الجنس	2.9	وسط	التنوع بأشكاله (الجنس/ العمر)

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

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

ولدى التدقيق في الجدول رقم (7) يتبين بقياس السلوك وفق العبارات التي تعكس قيم العمل في هذا المستوى الخاص بالإداريين نحو مدى صون وتعزيز قيم العمل التي تليهم، نجد أن جميع القيم أخذت متوسطات أقل من الرقم (4) من الدرجة الكلية (5)، ولقد انحصرت الدرجات للعبارات البالغة (22) عبارة ما بين (3.9) كأعلى درجة لقيمة الأداء وفق الخطة من خلال عبارة (تعمل المؤسسة وفق خطة عمل واضحة ومجازة) وأقل درجة (2.9) لقيمة التنوع من حيث الجنس من خلال عبارة (يوجد تناسب وتنوع في حجم العاملين بالمؤسسة من حيث الجنس).

ولقد تم ترتيب هذه القيم وفق قيم ليكرت تنازلياً بالجدول رقم (8) وفيما يلي وصف وتحليل كل قيمة منفردة كالتالي:

1. القيمة الأولى إدارة الوقت: وضعت هذه القيمة لتقاس بالعبارة الآتية (يتوافق حجم العمل المنجز بالمؤسسة مع الزمن المحدد لانجازه) وذلك لان الوقت هو القيمة الأساسية في العمل، ولقد عظمت جميع الأديان السماوية من شأنه، ولقد عني الإسلام عناية فائقة بالوقت وحث على اغتنامه والعمل فيه وحذر من تضييعه بدون عمل مفيد مثمر واعتبر الإسلام الوقت من أعظم نعم الله على خلقه واجلها وأعلاها.

ولعظمة الوقت فلقد ورد بعدة صور في سور القرآن الكريم، ولقد اقسم الله بالعصر وسميت هذه السورة التي اقسم فيها الله عز وجل بإسم العصر (ولقد ورد في تفسير الجلالين بان المقصود بالعصر هو الدهر، أو ما بعد الزوال الى الغروب، أو صلاة العصر) وكل ذلك فية دلالة وإشارة لعظم وأهمية الوقت.

وورد عن الرسول صلى الله عليه وسلم في صحيح البخارى (عن ابن عباس رضى الله عنه قال: قال النبي صلى الله عليه وسلم نعمتان مغبون فيهما كثير من الناس الصحة والفراغ) هذا الحديث يدل على أن الوقت نعمة عظيمة ومنحة كبرى من الله سبحانه وتعالى ولا يستفيد من تلك النعمة الا الموفقون من الناس وكثير منهم مغبون فيها. والمقصود بالفراغ الخلو من المشاغل والمعوقات الدنيوية غير ذات الفائدة التي تتيح للعامل إستغلال وقته كاملاً في العمل ليس فيما لاينفع (مثل لعب الورق على جهاز الكمبيوتر وغيرها).

لقد تم وضع هذه القيمة لأهميتها، وبصونها تصان القيم الأخرى، كما يبين الجدول رقم (7) ولقد حققت هذه العبارة وفق قيم ليكرت (3.3) بدلالة قياس وسط لتحتمل المركز العاشر من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (8). وهذا يدل على أن هنالك وقت مهدر وغير مستقل في العمل، إذا علمنا بان عدد ساعات العمل اليومية يجب أن تكون

ثمان ساعات حسب ما ورد بالفصل الثامن المادة 1/42 و 2/42 لللائحة الخدمة المدنية القومية لسنة 2007م واللذان تنصان على الآتي:

- (1/42) يحدد مجلس الوزراء بتوصية من الوزير عدد أيام العمل في الأسبوع.
- (2/42) مع مراعاة البند (1) تحدد ساعات العمل الرسمية في كل وحدة بقرار من رئيس الوحدة على ضوء طبيعة العمل ومتطلبات القيام به على الا تزيد عن ثمان وأربعين ساعة في الأسبوع.

2. القيمة الثانية، الأداء وفق الخطة: وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (تعمل المؤسسة وفق خطة عمل واضحة ومجازة)، ولقد درجت العادة وفق الأسس العلمية أن تكون هنالك خطة سنوية لكل قطاعات الخدمة المدنية ووحداتها، تستمد فصولها وبرامجها من الموجهات العامة للدولة وفق الخطط الإستراتيجية قصيرة وطويلة المدى إضافة لاختصاصات تلك القطاعات والوحدات. تتم إجازة تلك الخطط عبر مجلس الوزراء ويتم عرضها على الجهات التشريعية. والخطة عبارة عن تحديد المستهدف في مدة محددة، وتحديد كيفية تحقيقه من أنشطة عبر توظيف مجموعة الموارد المتاحة عملاً على تحقيق الأهداف الموزعة على فترات زمنية متساوية وذلك كله في إطار السياسات والإجراءات المحددة، والعمل وفق الخطة مجازة يختصر الكثير من المال والجهد وينظم العمل ليصبح أكثر كفاءة وإنتاجاً ويقلل من هدر الموارد ويدعم التنمية بصورة مباشرة.

لذلك تم وضع هذه القيمة ثانياً، كما يبين الجدول رقم (7) ولقد حققت أعلى قيم ليكرت (3.9) بمعدل قياس مرتفع لتحل المركز الاول من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (8) وهذا يدل على انه فعلاً هنالك خطة عمل مجازة تعمل بها العديد من قطاعات الخدمة المدنية القومية.

وعلى الرغم من إيجاد هذه الخطط المجازة، غير انه ليس هنالك محاسبة لمعرفة المنفذ منها كل فترة بغرض التقييم والتقويم، ومن واقع مشاركة الباحث في وضع بعض هذه الخطط ومناقشتها نجد أنها لا تتعدى نسب التنفيذ (50 الى 60 %) في أحسن الأحوال وذلك لعدم توفر التمويل الكافي لإنفاذ البرامج رغم إجازتها، وهذا ما أكدته تقرير إنفاذ الخطة الإستراتيجية ربع القرنية للدولة (2007 - 2031) في مرحلة عرض الخطة الخمسية الأولى (2007 - 2011). ولأن تعمل مؤسسات الخدمة المدنية القومية وفق الخطة الخمسية الثانية (2012 - 2016).

3. القيمة الثالثة، التقيد بأعمال القانون ولوائح العمل: وضعت هذه القيمة لتقاس بعبارتين مكملتين لبعضهما تختص الأولى بكيفية الدخول للعمل بالخدمة المدنية القومية والثانية بكيفية الاستمرار فيها كما يوضح الجدول (7)، والعبارتان على التوالي كالآتي (يخضع اختيار العاملين بالمؤسسة لقوانين ولوائح العمل)، (الترقي داخل المؤسسة يسير وفق مسار وظيفي معتمد للعاملين).

عملية الاختيار بالخدمة المدنية القومية، تخضع للائحة الخدمة المدنية القومية لسنة 2007 وفق مواد الفصل الرابع الآتية (1/21) و(2/21) و(3/21) وكذلك المواد (1/22) والتي تتضمن ثمان فقرات، و المادة (2/22) جميعها خاصة بشروط التعيين. (مراجعة اللائحة). أما عملية التعيين فهي تخضع للمادة (1/23) من نفس الفصل ولم تخصص لها عبارة قياس لأنها تحكم بنواحي تقديرية للدولة.

أما فيما يخص الترقى بالخدمة المدنية القومية فقد خصص له الفصل الحادى عشر كاملاً بإسم (اسس وأحكام الترقيات) بالمواد من (57 الى المادة 68) بما فيها التقسيمات الداخلية للمواد.

لذلك تم وضع هذه القيمة ثالثاً، كما يبين الجدول رقم (7) ولقد حققت العبارتان اللتان خصصتا لقياسهما وفق قيم ليكرت (3.8) بدلالة قياس مرتفع و(3.3) بدلالة قياس وسط على التوالي لتحتل الأولى المركز الثانى وتحتل الثانية المركز الحادى عشر بعد ترتيب العبارات البالغة (22) عبارة وفق قيم ليكرت، كما يوضح الجدول رقم (8) وهذا يدل على أن هذه القيمة من جانب اختيار العاملين لتتقيد بالخدمة المدنية القومية وفق القانون واللوائح بدرجة كبيرة، أما من ناحية الترقى داخل مؤسساتها فدرجة التقيد بالقوانين واللوائح وسط مما يعنى عدم وضوح رأى الإداريين فى هذا الجانب.

وخلاصة القول أن الترقى بمؤسسات الخدمة المدنية القومية يخالطه الهوى الشخصي وذلك من خلال إستعمال إستمارة التقييم التى عمرها ألان أكثر من ثلاثون عاماً لم تجدد، الأمر الذى اضعف الخدمة المدنية للقيام بدورها فى تنمية المجتمع.

4. القيمة الرابعة، تهيئة بيئة العمل (حسية ومعنوية): وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (بيئة العمل بالمؤسسة عموماً ملائمة ومريحة). يقصد ببيئة العمل الحسية فى هذا البحث معينات العمل من حيث المباني ومواد العمل والخدمات المقدمة للعامل، والمعنوية مقصود بها الحوافز المادية والمعنوية.

رغم إن لائحة الخدمة المدنية القومية لسنة 2007 لم تنص تفصيلاً فيما يلى تهيئة بيئة العمل الحسية ،الا أن الأمر ترك تقديره للمسؤول التنفيذي الاول بالمؤسسة المعنية ،فهو عرفاً مسؤول عن تهيئة بيئة العمل للعاملين بمؤسسته وعليه أن يلاحظ ويرصد الميزانيات لتهيئة بيئة العمل، غير أن الواقع الذى لا تخطئه العين نجد إهمال واضح وكبير فى تهيئة بيئة العمل بمؤسسات الخدمة المدنية مما يدفع بعض العاملين لمغادرة مكان العمل قبل نهاية الساعات المحددة له لعدم وجود المرافق وعوامل التهوية والتبريد.

أما البيئة المعنوية فقد خصص لها الفصل الخامس عشر كاملاً بلائحة الخدمة المدنية القومية لسنة 2007 تحت عنوان (العلاوات والبدلات والحوافز والسلفيات) بالمواد من (118 الى 130) بما فيها التقسيمات الداخلية للمواد. لذلك تم وضع هذه القيمة رابعاً، كما يبين الجدول رقم (7) ولقد حققت هذه العبارة وفق قيم ليكرت (3.3) بدلالة قياس وسط لتحل المركز الثانى عشر من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (8) وهذا يدل على أن بيئة العمل بمؤسسات الخدمة المدنية غير مهينة بالصورة المطلوبة التى تساعد العاملين فى أداء مهامهم ،مما يستدعى الأمر لتأهيل وتطوير بيئة العمل. بغية تمكين الخدمة المدنية لتقوم بدورها فى تنمية المجتمع.

5. القيمة الخامسة، تقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة: وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (نظام ترتيب العمل بالمؤسسة يقدم المصلحة العامة على المصلحة الشخصية). وذلك لأهميتها فى إصلاح الفرد والمجتمع بما يتوافق مع مقاصد الشريعة الإسلامية التى تهدف فى المقام الاول بتقديم المصلحة العامة على مصلحة الفرد. ويقول الإمام الشاطبى (إن تقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة مقصد شرعى وأصل كلى لم يؤخذ من نص واحد ولم يدل عليه دليل معين ، وإنما أخذ معناه من عدة نصوص وجملة أدلة بطريق الاستقراء الذى يفيد القطع).

ولقد تعرضت لائحة الخدمة المدنية القومية لسنة 2007 لهذه القيمة تعرضاً مجملًا فى الفصل السابع بعنوان واجبات العامل وما يحظر عليه بالمواد (40) و(41) بما فيهما من تقسيمات داخلية.

لقد تم وضع هذه القيمة متقدمة، كما يبين الجدول رقم (7) ولقد حققت هذه العبارة وفق قيم ليكرت (3.5) بدلالة قياس وسط لتحل المركز السادس من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (8) ولقد تأخرت درجة عن ترتيبها بالاستبانة، ولكن دلالة القياس وسط مما يعكس أن نظام ترتيب العمل بالخدمة المدنية لا يقدم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة فى كل الأحوال، وهذا يستدعى ضرورة التمكين للمصلحة العامة

فى المقام الاول قبل مصلحة الفرد أو المصلحة الشخصية. بغية تمكين الخدمة المدنية لتقوم بدورها فى تنمية المجتمع.

6. القيمة السادسة، تفويض الصلاحيات وتوزيع الأدوار لبلوغ مرحلة الاستخلاف: وضعت هذه القيمة لتقاس بعبارتين مكملتين لبعضهما تختص الأولى بغياب الموظف ويجب أن لا يتأثر سير العمل بغيابه فى كل الأحوال، وفى هذه الحالة يجب أن يقوم مكانه أى موظف آخر مدرب، عليه جاءت العبارة الثانية فيما يخص التدريب، والعبارات على التوالى كالآتى (لا يؤثر غياب أى من العاملين على انجاز المهام بالمؤسسة)، (توجد خطة تدريبية منفذة لرفع كفاءة وقدرة العاملين).

ويقول عبد الله ال مبارك بصحيفة الرياض السعودية العدد الصادر فى 2006/9/8 عن تفويض الصلاحيات بأنه من القيم الإدارية الهامة وتعرف قيمته بأنها نقل مجموعة من صلاحيات المسؤول لشخص أو أشخاص آخرين مدعومين باتخاذ القرارات من خلال قراءة الواقع مع تحملهم مسؤولية ما يتخذونه من قرارات. وهذا يعنى ثقة المفوض بنفسه وثقته بالآخرين)

وبما أن التفويض لا يكون الا للشخص القادر على تصريف المهام ولا يتم ذلك الا عبر التدريب الذى يجب أن يخطط له وترصد له الميزانيات، ويعتبر التدريب متكاملًا مع تفويض الصلاحيات فى العمل. ولقد حققنا العبارتان اللتان خصصتا لقياس هذه القيمة وفق قيم ليكرت (3.4) بدلالة قياس وسط و(3.2) بدلالة قياس وسط كذلك على التوالى لتحل الأولى المركز الثامن وتحل الثانية المركز الخامس عشر بعد ترتيب العبارات البالغة (22) عبارة وفق قيم ليكرت، كما يوضح الجدول رقم (8) وهذا يشير الى أن العبارة الأولى تأخرت درجة والعبارة الثانية تأخرت سبع درجات عن ترتيبهما بالاستبانة، الا أن العبارتان حققنا دلالة قياس وسط مما يعنى أن هذه القيمة (تفويض الصلاحيات وتوزيع الأدوار لبلوغ مرحلة الاستخلاف) لا تطبق فى واقع الخدمة المدنية القومية عبر سلوك الإداريين بالصورة المطلوبة، مما يتطلب الأمر مزيد من التدريب للعاملين وزرع الثقة فى نفوس الإداريين بتفويض صلاحياتهم لمن يديرونهم لتكون جانبًا من تدريبهم خلال ممارسة عملهم. ويلاحظ كثير من الذين انتهت فترة عملهم لبلوغ سن المعاش القانونى ولكن يجدد لهم مرات عديدة لعدم وجود من يستخلفهم فى مواقعهم الأمر الذى يؤدى للاختناقات الوظيفية. وعدم تمكين دور الخدمة المدنية فى تنمية المجتمع.

7. القيمة السابعة، تجسيد روح الفريق: وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (تنفيذ المهام يتم بتوافق وانسجام تام بين العاملين). وذلك لأهميتها فى انجاز المهام عبر العطاء،

وتجسيد روح الفريق التى يقصد بها أن يكون عطاء العاملين كما انهم على قلب رجل واحد.

ولقد تعرضت لائحة الخدمة المدنية القومية لسنة 2007 لهذه القيمة تعرضا مجملا فى الفصل السابع بعنوان واجبات العامل وما يحظر عليه بالمواد (40) و(41) بما فيهما من تقسيمات داخلية.

لقد تم وضع هذه القيمة متقدمة بالاستبانة، كما يبين الجدول رقم (7) ولقد حققت هذه العبارة وفق قيم ليكرت (3.5) بدلالة قياس وسط لتحتل المركز السابع من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (8) ولقد حافظت على درجة ترتيبها بالاستبانة، ولكن دلالة القياس وسط مما يعكس أن تنفيذ المهام يتم بتوافق وانسجام تام بين العاملين بدرجة وسط، وهذا يستدعى ضرورة وضع البرامج والخطط وإنفاذ الموجود منها أصلاً حتى يتم الانسجام بين العاملين فى تنفيذ مهامهم بغية تحقيق دور الخدمة المدنية فى تنمية المجتمع.

8. القيمة الثامنة، محورية الإنسان (وسيلة وغاية التنمية): وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (تخطيط وترتيب أولويات العمل يتسق مع كون المورد البشري وسيلة وغاية معا). ذلك لان الإنسان هو أداة وغاية للتنمية البشرية التى تعتبر هى الأصل فى النمو الاقتصادى لضمان ورفاهية المجتمع من خلال تعدد خياراته فى العيش الكريم. لقد درجت الأمم المتحدة منذ العام 1990 بمبادرة العالم الهندى محبوب الحق ومعاونة اخرين لإصدار تقرير سنوى يعنى بالتنمية البشرية فى العالم لحوالى 188 قطر يمثلون دول العالم، وآخر تقرير صدر فى العام 2014 احتل السودان المركز 166 فى المجموعة الثالثة. تقرير التنمية البشرية للعام 2014

قد تم وضع هذه القيمة كذلك متقدمة بالاستبانة، كما يبين الجدول رقم (7) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (3.3) بدلالة قياس وسط لتحتل المركز الثالث عشر من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (8) ولقد تاخرت خمس درجات عن درجة ترتيبها بالاستبانة، ودلالة القياس وسط مما يعكس أن درجة الاهتمام بتخطيط وترتيب أولويات العمل لى يتسق مع كون المورد البشري وسيلة وغاية معا درجة وسط، وهذا يستدعى ضرورة وضع البرامج والخطط والتدريب على أن تكون أولويات استهداف المورد البشرى كوسيلة وغاية للتنمية، بغية التمكين لدور الخدمة المدنية فى تنمية المجتمع.

9. القيمة التاسعة، التنوع بأشكاله (الجنس/ العمر): وضعت هذه القيمة لتقاس بعبارتين تمثلان التنوع من حيث الجنس والعمر الأولى (يوجد تناسب وتنوع في حجم العاملين بالمؤسسة من حيث الجنس)، الثانية (يوجد تناسي وتنوع في حجم العاملين من حيث العمر) على التوالي وكلاهما يعتبران مقياسان أساسيان للتنوع مع عناصر التنوع الأخرى. والتنوع مفهوم قديم ظهر مع ظهور المجتمعات في الكون قال الله تعالى (يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ) الحجرات الآية 13

وكما قال علي كرم الله وجهه:

الناس من جهة التمثيل أكفاء	أبوهم آدم والأم حواء
نفس كنفس وأرواح مشاكله	وأعظم خلقت فيهم وأعضاء
فإن يكن لهم من أصلهم حسب	يفأخرون به فالطين والماء

وفي ظل انتشار المجتمعات وانفتاحها على بعضها وانتشار التعليم بين أفرادها بدرجة كبيرة، ظهر التنوع بصورة حديثة ومفهوم جديد واكتسب زخما في أواسط الثمانينات من القرن الماضي عندما هدد الرئيس الامريكى رونالد ريغان بتفكيك قوانين المساواة والإجراءات الايجابية عارض ذلك الناشطون والباحثون وأقاموا الحجة على انه يجب النظر للتنوع في القوى العاملة كميزة تنافسية وليس كقيود قانونية ويمكن ان يدار بما يعرف بإدارة التنوع التي تعترف بالفروق الفردية وتقدرها كما أن مفهوم التنوع يشمل القبول والاحترام. ومنذ ذلك الزمان شرع الباحثون في اختيار افتراضات لإستفادة العمل من التنوع وإدارته والتي عرفت باسم دراسة جدوى التنوع، واعتبر التنوع مصدر من مصادر قوة العمل.

ولقد حققت العبارتان اللتان خصصتا لقياس هذه القيمة وفق قيم ليكرت (2.9) بدلالة قياس وسط و(3.2) بدلالة قياس وسط كذلك على التوالي لتحتل الأولى المركز الأخير وتحتل الثانية المركز السادس عشر، بعد ترتيب العبارات البالغة (22) عبارة وفق قيم ليكرت، كما يوضح الجدول رقم (8) وهذا يشير الى أن العبارة الأولى تأخرت ثلاثة عشر درجة والعبارة الثانية تأخرت ثمان درجات عن ترتيبهما بالاستبانة، ويلاحظ أن العبارتان حققتا دلالة قياس وسط مما يعنى أن هذه القيمة (التنوع بأشكاله (الجنس/ العمر) تطبق في واقع الخدمة المدنية القومية بدرجة وسط، غير أن التنوع من حيث

الجنس اقل درجة من العمر. مما يتطلب الأمر مزيد من الدراسة والتحليل وتخطيط القوى العاملة، بغية تمكين الخدمة المدنية القومية لتقوم بدورها المطلوب في تنمية المجتمع.

10. القيمة العاشرة، الاعتراف بالأداء المتميز: وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (ترصد المؤسسة الأداء المتميز وتشجعه). لان طبيعة الإنسان جبلت وفطرت لحب الخير لنفسه قال تعالى (لَا يَسْأَمُ الْإِنْسَانُ مِنْ دُعَاءِ الْخَيْرِ وَإِنْ مَسَّهُ الشَّرُّ فَيَئُوسٌ قَنُوطٌ * وَلَئِنْ أَذَقْنَاهُ رَحْمَةً مِنَّا مِنْ بَعْدِ ضَرَاءٍ مَسَتْهُ لَيَقُولَنَّ هَذَا لِي وَمَا أَظُنُّ السَّاعَةَ قَائِمَةً وَلَئِنْ رُجِعْتُ إِلَىٰ رَبِّي إِنَّ لِي عِنْدَهُ لِلْحُسْنَىٰ فَلَنُنَبِّئَنَّ الَّذِينَ كَفَرُوا بِمَا عَمِلُوا وَلَنُذِيقَنَّهُمْ مِنْ عَذَابٍ غَلِيظٍ * وَإِذَا أَنْعَمْنَا عَلَى الْإِنْسَانِ أَعْرَضَ وَنَأَىٰ بِجَانِبِهِ وَإِذَا مَسَّهُ الشَّرُّ فَذُو دُعَاءٍ عَرِيضٍ) الايات من 49 الى 51 سورة فصلت والاعتراف بالأداء المتميز سواء كان على مستوى الجماعة او الفرد يشجع العاملين لبذل المزيد من الجهد ويزيد من نسبة الولاء لمؤسساتهم كما انه فى كثير من الأحيان يكون دافعا وحافزا لرفع الحس والولاء الوطنى. لذلك أنشأت الحكومة عبر رئاسة الجمهورية فى العام 2004م جائزة رئاسة الجمهورية للجودة الشاملة والامتياز ويقول بروفيسور هادى التجانى (2004) هذه الجائزة ليس اطاراً تنافسياً ضيقاً يفوز به البعض ليخسره الآخرون، أو الية للتكريم الانتقائي، ولكنها إطار تطويري متكامل وخارطة علمية وعملية عالية المستوى استفادت من احدث التجارب الإنسانية وكافة المدارس الإدارية الحديثة، لتوفر المشاركة فى هذه الجائزة لجميع الدوائر والمؤسسات الحكومية وسائل التطوير والتحسين المستمر)

قد تم وضع هذه القيمة عاشراً، كما يبين الجدول رقم (7) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (3.1) بدلالة قياس وسط لتحتل المركز الثامن عشر من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (8) ولقد تأخرت ثمان درجات عن درجة ترتيبها بالاستبانة، ودلالة القياس وسط مما يعكس أن درجة الاهتمام برصد الأداء المتميز وتشجيعه درجة وسط. وهذا يستدعى ضرورة الاهتمام بجانب تشجيع الأداء المتميز وإنفاذ خطط وبرامج الجودة الشاملة والامتياز، بغية التمكين لدور الخدمة المدنية فى تنمية المجتمع.

11. القيمة الحادية عشر، تشجيع الإبداع والابتكار فى العمل: وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (يتم تحفيز العاملين الذين يقومون بأعمال إبداعية أو يبذلون مجهوداً إضافياً). هذه القيمة ذات ارتباط مع القيمة السابقة الا أن هذه معنية بمكافأة الأفراد والسابقة معنية بتحفيز المجموعات والأفراد معاً عبر تكويناتهم الإدارية ،ولقد نصت المادة (129) من لائحة الخدمة المدنية القومية على الاتى:

(بان يمنح العامل الذى يقوم بأداء خدمات ممتازة أو أعمال أو بحوث ومقترحات إيجابية تساعد على زيادة الإنتاج أو تخفيض تكاليفه أو تحسينه أو الذى يقوم بأعمال تقتضى الأخذ بالكثير من جهده وساعات راحته مكافأة مالية لا تزيد عن أجره الكلى السنوى كحد أقصى وفقاً للموازنة المجازة)

قد تم وضع هذه القيمة حادية عشر بالإستبانة ، كما يبين الجدول رقم (7) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (3.0) درجات ،بدلالة قياس وسط لتحتل المركز العشرون من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (8) ولقد تأخرت تسع درجات عن درجة ترتيبها بالاستبانة، ودلالة القياس وسط مما يعكس ان درجة الاهتمام بتحفيز العاملين الذين يقومون بأعمال إبداعية أو يبذلون مجهودا إضافيا وسط. وهذا يستدعى ضرورة الاهتمام بجانب تشجيع العاملين وحثهم على العطاء عبر المكافآت، بغية التمكين لدور الخدمة المدنية فى تنمية المجتمع.

12. القيمة الثانية عشر، العدل (المحاسبة): وضعت هذه القيمة ثانية عشر وتقاس بعبارتين الأولى تمثل مدى معرفة العاملين بقانون محاسبتهم والثانية مدى تطبيق هذا القانون فى من يقصر منهم وهما على التوالى (العاملون بالمؤسسة لديهم معرفة تامة بقانون محاسبة العاملين)، و(يخضع المقصرون بالمؤسسة للجان محاسبة مكونة وفق القوانين واللوائح المجازة). للخدمة المدنية القومية قانون محاسبة صدر فى العام 2007 م يتكون من ستة مواد بالترتيب كالاتى (أحكام عامة، مجالس المحاسبة واختصاصاتها وسلطاتها، إجراءات المحاسبة، المخالفات والجزاءات، إعادة النظر فى التظلم والاستئناف والفصل الأخير أحكام عامة) من المسلم به يجب على كل موظف معرفة هذا القانون ومواده. وفى نفس الوقت للضبط بالخدمة المدنية القومية وتطوير أدائها يجب أن يطبق هذا القانون على كل من يقصر فى أداء واجبه.

ولقد حققنا العبارتان اللتان خصصتا لقياس هذه القيمة وفق قيم ليكرت (3.3) بدلالة قياس وسط و(3.6) بدلالة قياس وسط على التوالى لتحتل الأولى المركز الرابع عشر وتحتل الثانية المركز الرابع، بعد ترتيب العبارات البالغة (22) عبارة وفق قيم ليكرت، كما يوضح الجدول رقم (8) وهذا يشير الى أن العبارة الأولى تأخرت درجتان والعبارة الثانية تقدمت ثمان درجات، ويلاحظ أن العبارتان حققتا دلالة قياس وسط مما يعنى أن هذه القيمة (العدل /المحاسبة) تطبق فى واقع الخدمة المدنية القومية بدرجة وسط غير أن محاسبة العاملين وتطبيق القانون عليهم اكبر درجة من مدى معرفتهم أنفسهم بهذا القانون. مما تتطلب الأمر مزيد من التوعية وعقد حلقات النقاش لرفع مستوى فهم وإدراك العاملين

بالخدمة المدنية القومية لقانون المحاسبة لمعرفة ما عليهم من واجبات لكي تقوم هذه الخدمة بدورها في تنمية المجتمع.

13. القيمة الثالثة عشر، الشفافية (طرد الخوف من بيئة العمل): وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (لا تؤثر الحرية الممنوحة للعاملين لعرض آرائهم ومقترحاتهم في تقدمهم الوظيفي). هذه القيمة ذات اثر دقيق في اصلاح وتطوير الخدمة المدنية القومية الهادفة للتنمية كونها ذات وجهين ، فيمكن أن يكون لها اثر ايجابي إذا ما أحسن استخدامها (الحرية) ويمكن أن تخلق فوضى وعدم احترام بين العاملين (الرؤساء والمرؤوسين) إذا ما أسيئ استخدامها، مما يعنى عدم الاستقرار الوظيفي لكثير من العاملين من خلال تعدد وتكرار كشوفات التنقلات. "والخوف شعور قوى ومزعج تجاه خطر، إما حقيقي أو خيالي، كما انه هو السبب الرئيسي وراء الفشل والمرض وخلل العلاقات الانسانية" (الموسوعة الحرة).

قد تم وضع هذه القيمة الثالثة عشر بالاستبانة، كما يبين الجدول رقم (7) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (3.4) درجة، بدلالة قياس وسط لتحتل المركز التاسع من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (8) ولقد تقدمت اربع درجات عن درجة ترتيبها بالاستبانة، ودلالة القياس وسط وهذا يؤكد بأنه لا تؤثر الحرية الممنوحة للعاملين لعرض آرائهم ومقترحاتهم في تقدمهم الوظيفي ولكن بدرجة قياس وسط، وأن هنالك مجال لمنح مساحة اكبر لإعطاء العاملين فرصة لعرض آرائهم ومقترحاتهم مع ضمان أمنهم الوظيفي وهذا ما يستدعى ضرورة عقد مزيد من الاجتماعات وحلقات النقاش التي لا تؤثر في سير الأداء وضرورة تشجيع العاملين وحثهم على كل ما هو مطور للأداء، بغية التمكين لدور الخدمة المدنية في تنمية المجتمع.

14. القيمة الرابعة عشر، الثقة في العاملين: وضعت هذه القيمة لتقاس بعبارتين الأولى تمثل مدى معرفة وإدراك العاملون بمهامهم ومسؤولياتهم وسلطات وظائفهم (الوصف الوظيفي) والثانية مدى ثقة الإداريين في كفاءة وقدرة من يديرونهم في انجاز مهامهم، وذلك لارتباطهما الوثيق معاً، فلن تكون هنالك ثقة في العاملين ما لم يدركوا مهام وظيفتهم.

العبارتان على التوالي (العاملون يدركون مهام ومسؤوليات وسلطات وظيفتهم) ورقمها ثمانية عشر بالاستبانة، و(اثق في كفاءة وقدرة العاملين بالمؤسسة في انجاز مهامهم) ورقمها تسعة عشر بالاستبانة. وبإدراك العاملين لمهام وظيفتهم تكون الثقة. والثقة كلما زادت بين الإداريين ومن يديرونهم والعكس، أدى ذلك لأداء أفضل وأكثر

جودة، علاوة على غياب مظاهر الملل والتوتر وازدياد حب العاملين لعملهم، وزاد الأمان وظهر الشعور بالرضا الوظيفي مما يزيد من العطاء والإنتاج.

ولقد حققت العبارتان اللتان خصصتا لقياس هذه القيمة وفق قيم ليكرت (3.6) بدلالة قياس وسط و(3.7) بدلالة قياس مرتفع على التوالي لتحتل الأولى المركز الخامس وتحتل الثانية المركز الثالث، بعد ترتيب العبارات البالغة (22) عبارة وفق قيم ليكرت، كما يوضح الجدول رقم (8) وهذا يشير الى أن العبارة الأولى تقدمت ثلاثة عشر درجة والعبارة الثانية تقدمت ستة عشر درجة عن ترتيبهما بالاستبانة، وهذا يشير الى أن العاملون يدركون مهام ومسؤوليات وسلطات وظيفتهم ولكن بدرجة وسط ورغم ذلك أن من يديرونهم (الإداريين) يثقون في كفاءة وقدرة العاملين بالمؤسسة في انجاز مهامهم بدرجة مرتفعة. ورغم ضعف الفارق إلا أن في هذا تعارض واضح فلا يمكن للإداري أن يثق في كفاءة وقدرة العامل ما لم يكن لديه المعرفة التامة في إدراك ومعرفة سلطات وظيفته، وهذا يدل على غياب الوصف الوظيفي الواضح الذي يحدد توصيف ومهام كل وظيفة، مما يتطلب ضرورة إيجاده والتدريب عليه وربطه بإجازة الهياكل الوظيفية بغية رفع مستوى فهم وإدراك العاملين بالخدمة المدنية القومية لمهام ومسؤوليات وسلطات وظيفتهم لكي تقوم هذه الخدمة بدورها في تنمية المجتمع.

15. القيمة الخامسة عشر، إزكاء روح الانتماء الوطني بين العاملين: بالنظر للجدول رقم (7) وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (تنظم المؤسسة بصورة دورية برامج وطنية مخططة لرفع الحس الوطني) والتي ترتيبها رقم عشرون بالاستبانة. هذه القيمة وضعت بهذا الترتيب وذلك لان تحقيقها الفعلي يتم عبر تحقيق ما يعلوها من قيم، والانتماء الوطني كما الإيمان يزيد وينقص لذلك كانت ضرورة عمل برامج وطنية للعاملين تزيد من رفع حسهم الوطني، ولقد انتظمت الحكومة مبكراً هذه البرامج فيما يسمى بيوم الخدمة الذي يهدف في المقام الاول لتجسيد روح الانتماء وحب الوطن من خلال الوظيفة العامة. ومنذ فجر الاستقلال هنالك الكثير من الشعراء الوطنيين تغنوا للعمل بغرض رفع الحس الوطني الذي يشحن الهمم ويوقظ الضمير ليكون حيا ومتقدماً، ومن تلك الأشعار قصيدة المسؤولية للشاعر السوداني إسحق الحلنقى الذي تغنى بها الفنان ابو عركى البخيت والتي بين فيها أهمية القيم عموماً وخاصة قيم العمل نذكر منها.

كل زول بحمل رسالة أمينة صادقة بعيد مداها

يعرف التاريخ بيحسب كل خطواتو المشاها

والحدود الفاصلة هى ببقى عندنا مسئولية

إسمعو منى الوصية

نحن لازم نبنى نعمل والعمل فى حد زاتو للبشعر مسئولية

الوطن نعمل لغزو والقيم نحفظ مكانا

نعلى رايات الحقيقة البحلى لينا نموت عشانة

ومن اميز القصائد الوطنية العربية التى ضمننت بالمناهج الدراسية السودانية ،قصيدة لأمير

الشعراء احمد شوقى بمناسبة عيد العمال قال فيها الكثير من معانى وقيم العمل نذكر منها.

أيها العمال افنوا العمر كدا واكتسابا

واعمرو الارض فلولا سعيكم أمست يبابا

إن للمتقن عند الله والناس الثوابا

أتقنوا يحببكم الله ويرفعكم جنابا

أيها الغادون كالنحل ارتيادا وطلابا

فى بكور الطير للرزق مجيئا وذهابا

اطلبوا الحق برفق واجعلوا الواجب دأبا

واستقيموا يفتح الله لكم بابا فبابا

ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (3.0) درجة ،بدلالة قياس وسط لتحتل المركز الحادى والعشرون من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (8) ولقد تأخرت درجة عن درجة ترتيبها بالاستبانة، وهذا يؤكد أن مؤسسات الخدمة المدنية القومية تنظم بصورة دورية برامج وطنية مخططة لرفع الحس الوطني ،ولكن بدرجة وسط، وأن هنالك مجال موجود لتنفيذ العديد من البرامج الوطنية التى ترفع من مستوى الحس الوطنى للعاملين الذى يسهم بصورة مباشرة فى التمكين لدور الخدمة المدنية فى تنمية المجتمع.

16. القيمة السادسة عشر، نفى بواعث تفضيل علاقات غير العمل: وضعت هذه القيمة لتتقاس بهذه العبارة (يتم تقييم العاملين بصورة موضوعية وفق أدائهم فقط من غير أي مؤثر خارجي آخر) والتي ترتبها رقم إحدى وعشرون بالاستبانة. ولقد خصصت لائحة الخدمة المدنية القومية الفصل العاشر كاملاً لتقويم الأداء الوظيفي تحت المواد (من 51 إلى 56) وما تحتويها من تقسيمات داخلية، متضمنة مدى لدرجات التقييم (يبدأ بأقل من 50 درجة وحتى 100 درجة) والتقدير من (دون الوسط وحتى ممتاز). ولقد خصصت إستمارات التقييم لفئات العاملين المختلفة تبلغ في مجملها (7) استمارات حسب درجة ونوع الوظيفة.

قد تم وضع هذه القيمة السادسة عشر، كما يبين الجدول رقم (7) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (3.1) درجة، بدلالة قياس وسط لتحتل المركز التاسع عشر من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (8) ولقد تقدمت درجتان عن درجة ترتيبها بالاستبانة، ودلالة القياس وسط، وهذا يشير بأنه يتم تقييم العاملين بصورة موضوعية وفق أدائهم فقط من غير أي مؤثر خارجي آخر ولكن بدرجة وسط مما يتطلب الأمر مراجعة طريقة التقييم للعاملين، واستماراته التي تجاوز عمرها ألان أكثر من ثلاثون عاماً وفق سجلات ديوان شئون الخدمة القومي السوداني.

هذا يستدعي مزيد من الدراسة والتقويم لهذه الاستمارات، وإعادة تصميم استمارات جديدة تواكب التطور والحدثة والتقنية لكي تكون عادلة وتكسب ثقة العاملين بالخدمة المدنية القومية لكي تقوم هذه الخدمة بدورها في تنمية المجتمع.

17. القيمة السابعة عشر، إعلاء قيمة التعاون والمناصرة بين الأفراد: وضعت هذه القيمة أخيراً لتتقاس بهذه العبارة (يوجد كيان تنظيمي للعاملين بالمؤسسة يدعم روح التعاون بين العاملين) والتي ترتبها رقم إثنان وعشرون (الأخير) بالاستبانة.

النشاط العمالي بدأ في السودان في العام 1908 بأول إضراب لعمال مناشير الغابات مطالبين بتحسين بيئة العمل وظروفه وبعدها استجاب المستعمر بفتح أندية العمال في مدن الخرطوم الثلاثة عام 1934م لتصدر أول مجلة عمالية في العام 1946م وفي العام 1947م ظهرت التنظيمات النقابية بشكلها الحديث بهيئة شؤون العمال بالسكة حديد ليتم الضغط على المستعمر ليصدر أول قانون للعمل والعمال في العام 1948م ولائحة تسجيل النقابات في نفس العام ليقوم بعده أول مؤتمر عمالي في 18/مايو/1949م الذي أجاز دستور نقابات العمال الذي تولد عنه الاتحاد العام لنقابات عمال السودان في نوفمبر 1950م والذي يحكمه ألان قانون نقابات العمال لسنة 2010.

وتهدف إتحادات ونقابات العمال بإعتبارها منظمات مدنية تطوعية ديمقراطية مستقلة ودائمة وفق قانونها للعام 2010 للاتي :

- أ. الدفاع عن حقوق أعضائها ورعاية مصالحهم وتحسين أحوالهم المادية والإجتماعية وتمثيلهم في كافة الأمور المتعلقة بشئون العمل والعمال .
- ب. رفع الكفاية الفكرية والفنية لأعضائها ورفع مستواهم الثقافي والإجتماعي والإقتصادي وبذل العناية الكافية لتحقيق وفرة الإنتاج وتجويد الأداء والدفاع عن القيم والسيادة الوطنية وترسيخ الديمقراطية وتحقيق التنمية المتوازنة في كل أنحاء السودان ،
- ج. العمل على تحقيق النماء الإقتصادي والإجتماعي والعدالة الإجتماعية والتكافل في المجتمع .

قد تم وضع هذه القيمة سابعة عشر، كما يبين الجدول رقم (7) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (3.2) درجة ،بدلالة قياس وسط لتحتل المركز السابع عشر من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (8) ولقد تقدمت خمس درجات مقارنة مع ترتيبها بالاستبانة، ودلالة القياس وسط، وهذا يشير بأنه يوجد كيان تنظيمي للعامين بالمؤسسة يدعم روح التعاون بينهم، ولكن بدرجة قياس وسط مما يتطلب الأمر مراجعة أهداف هذه الكيانات وكيفية تكوينها والقوانين الحاكمة لها بدرجة تواكب العالمية وتخدم منسوبها لكي تكسب ثقتهم حتى يمكن للخدمة المدنية القومية أن تقوم بدورها في تنمية المجتمع.

ملخص القيم على المستوى الإداري

جدول (9) ملخص القيم والعبارات على المستوى الإداري

دلالة القياس للعبارات						جملة العبارات	جملة القيم
منخفض	%	متوسط	%	مرتفع	%		
00	0	19	86	03	14	22	17

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

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

يبين الجدول رقم (9) ملخص القيم والعبارات على المستوى الإداري، وتشير نسبة 86 % من العبارات وفق قيم ليكرت ما بين (2.33 - 3.66) بدلالة قياس وسط، و14% من العبارات أعلى من (3.66) بدلالة قياس مرتفع. وهذا يوضح بان الإداريين رغم اعتقادهم الكامل بان الخدمة المدنية القومية لها دور اساسي في تنمية المجتمع الا ان تقييمهم للسلوك الإداري الذي

يجب توفره وان يتحلوا به أنفسهم لصون وحماية قيم العمل فى هذا المستوى لكى تقوم الخدمة المدنية بدورها فى تنمية المجتمع متوسط.

ويرى الباحث أن هذه الدلالة (متوسط) فى هذا المستوى المهم، تعنى انه ليس هنالك رأى أو إجراء صريح وقاطع من الإداريين فى إدارة نسبة كبيرة من مهام وظيفتهم. الأمر الذى يتطلب الوقوف عنده ومعرفة الأسباب التى دفعت بهم أن تكون إجابتهم غير صريحة وواضحة وتميل للوسطية. وهذا المعدل لهذا المستوى الذى هو رأس الخدمة المدنية لا يرتقى بان يكون السلوك الإدارى فيه دافعاً وحافزاً لصون وحماية قيم العمل حتى تقوم الخدمة المدنية بدورها فى تنمية المجتمع. وهذا يؤكد بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك الإداريين بالخدمة المدنية القومية وتعزيز قيم العمل غير إنها متوسطة وتحتاج للترقية والتطوير حتى تقوم بدورها مع العلم بان بعض القيم فى هذا المستوى مرتبطة بالتشريعات والسياسات العامة للدولة ولكن المسؤولين فى هذا المستوى هم المعنيين بالمبادرة لوضع البرامج والخطط لهذه التشريعات والسياسات حتى تكمل دورتها وتكون نافذة.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك التنفيذيين بالخدمة المدنية القومية وقيم العمل.

حددت لهذه الفرضية (15) قيمة عمل خصصت لاختبارها عبر الاستبانة المرفقة نهاية البحث بنحو (20) عبارة تم تفريغها بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، لمعرفة مدى مستوى درجة تطابق السلوك مع القيم فى هذه الفئة وفق مقياس ليكرت الخماسى، وكانت النتائج كما فى الجدول رقم (10) الذى يقرأ مع الجدول رقم (11) الذى ترتب فيه القيم وفق قيم ليكرت كالاتى:

جدول (10) نتائج اختبار تحليل الفرضية الفرعية الثانية: توجد 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 وإنجاز المهام	16	17	5	59	186	4.3
		أستخدم جهاز الحاسوب في تنفيذ وإنجاز المهام فقط	17	65	26	82	93	3.6
		لدي متسع من الوقت للاطلاع على الصحف اليومية بالمكتب	50	77	34	76	47	3.0
		أتناول وجبة الفطور خارج العمل	69	93	29	47	46	2.7
		لا يشغلني الهاتف عن إنجاز مهامي	14	29	17	94	130	4.0
2	الالتزام.	لدي برنامج عمل يومي مسبق لإنجاز المهام	15	22	28	106	112	4.0
		يتم تنفيذ مهام العمل وفق البرامج الموضوعة مسبقاً	13	26	21	112	111	4.0
3	الحماس	أتي للعمل برغبة في العمل	6	7	11	84	176	4.5
4	الإخلاص في العمل	أستشعر عظمة التكليف في أداء جميع مهامي	9	6	14	80	174	4.4
5	التحلي بالأمانة	أنجز مهامي وفق مسؤوليتي وتوجيهات مديري المباشر	3	4	7	73	197	4.6
6	الشجاعة في إبداء الرأي	بيئة العمل عموماً تساعدني على الجهر برأيي دون ما اعتبار للعواقب	29	52	52	69	80	3.4
7	الإستزادة من المعرفة عبر التدريب الذاتي	المهام التي أنفذها تضيف لمعرفتي ومهاراتي	8	17	11	88	159	4.3
8	الحرص على إسعاد الزبون الداخلي (الزميل)	أعاون مع زملائي في أداء مهامهم بعيداً عن المقارنة	1	5	16	94	167	4.5
9	الحرص على إسعاد الزبون الخارجي (الزبون)	يجد مني طالب الخدمة من المؤسسة الزمن الكافي للأنصاته له ومساعدته	3	1	18	107	153	4.4
10	الوعي بالتكلفة وإزالة الهدر	أرتب كل الأشياء في وضعها الصحيح قبل مغادرة المكتب	1	6	22	100	155	4.4
11	إفراغ المعرفة العلمية في الأداء.	أتحسس مدى تطور قدرتي وكفاءتي في تطوير الأداء بصورة دائمة	4	4	17	112	147	4.4
12	الثقة في القيادات.	أثق في توجيهات رؤسائي بقدر كبير	6	13	20	101	144	4.3
13	التكيف مع ظروف العمل	أحرص على عكس سلوك إيجابي في موقع العمل دائماً	3	4	4	78	195	4.6
14	إنجاز الأعمال بطريقة فعالة من حيث التكلفة	العمل المنجز يتوافق مع المستهلك من مواد (ما خصص له)	19	25	44	97	98	3.8
15	الرضا الوظيفي	أجد نفسي في كل ما أنجزه من أعمال بتجرد وإنكار ذات	11	11	28	76	158	4.3

المصدر معلومات الدراسة من الإستبانة

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

جدول (11) نتائج اختبار تحليل الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك التنفيذيين بالخدمة المدنية القومية وتعزيز قيم العمل / ترتيب العبارات وفق قيم ليكرت تنازلياً

الرقم	العبارة	قيم ليكرت	دلالة القياس	القيمة
1	أنجز مهامى وفق مسؤوليتى وتوجيهات مديري المباشر	4.6	مرتفع	التحلى بالأمانة
2	أحرص على عكس سلوك إيجابى فى موقع العمل دائماً	4.6	مرتفع	التكيف مع ظروف العمل
3	أتى للعمل برغبة فى العمل	4.5	مرتفع	الحماس
4	أتعاون مع زملائى فى أداء مهامهم بعيداً عن المقارنة	4.5	مرتفع	الحرص على إسعاد الزبون الداخلى (الزميل)
5	أستشعر عظمة التكليف فى أداء جميع مهامى	4.4	مرتفع	الإخلاص فى العمل
6	يجد منى طالب الخدمة من المؤسسة الزمن الكافى للإتصاف له ومساعدته	4.4	مرتفع	الحرص على إسعاد الزبون الخارجى (مستلم الخدمة)
7	أرتب كل الأشياء فى وضعها الصحيح قبل مغادرة المكتب	4.4	مرتفع	الوعى بالتكلفة وإزالة الهدر
8	أتحسس مدى تطور قدرتى وكفاءتى فى تطوير الأداء بصورة دائمة	4.4	مرتفع	إفراغ المعرفة العلمية فى الأداء
9	لدى جهاز حاسوب يساعدنى فى تنفيذ وإنجاز المهام	4.3	مرتفع	إدارة الوقت
10	المهام التى أنفذها تضيف لمعرفتى ومهاراتى	4.3	مرتفع	الاستزادة من المعرفة عبر التدريب الذاتى
11	أثق فى توجيهات رؤسائى بقدر كبير	4.3	مرتفع	الثقة فى القيادات
12	أجد نفسى فى كل ما أنجزه من أعمال بتجرد وإنكار ذات	4.3	مرتفع	الرضا الوظيفى
13	لا يشغلنى الهاتف عن إنجاز مهامى	4.0	مرتفع	إدارة الوقت
14	لدى برنامج عمل يومية مسبق لإنجاز المهام	4.0	مرتفع	إدارة الوقت
15	يتم تنفيذ مهام العمل وفق البرامج الموضوعية مسبقاً	4.0	مرتفع	الإلتزام
16	العمل المنجز يتوافق مع المستهلك من مواد (ما خصص له)	3.8	مرتفع	إنجاز الأعمال بطريقة فعالة من حيث التكلفة
17	أستخدم جهاز الحاسوب فى تنفيذ وإنجاز المهام فقط	3.6	وسط	إدارة الوقت
18	بيئة العمل عموماً تساعدنى على الجهر برأىى دونما اعتبار للعواقب	3.4	وسط	الشجاعة فى إبداء الراى
19	لدى متسع من الوقت للاطلاع على الصحف اليومية بالمكتب	3.0	وسط	إدارة الوقت
20	أتناول وجبة الفطور خارج العمل	2.7	وسط	التحلى بالأمانة

المصدر معلومات الدراسة من الإستبانة

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

ولدى التدقيق في الجدول رقم (10) يتبين بقياس السلوك وفق العبارات التي تعكس قيم العمل في المستوى الخاص بالتنفيذ نحو مدى التزامهم بقيم العمل في أداء وظيفتهم من خلال سلوكهم العام بالعمل، نجد أن درجات قيم ليكرت لجملة للعبارات البالغة (20) عبارة انحصرت ما بين (4.6) كأعلى درجة اشتركت فيها قيمتي التحلي بالأمانة من خلال عبارة (أنجز مهامي وفق مسؤوليتي وتوجيهات مديري المباشر) وقيمة التكيف مع ظروف العمل من خلال عبارة (أحرص على عكس سلوك إيجابي في موقع العمل دائماً)، وأقل درجة (2.7) لقيمة إدارة الوقت من خلال عبارة (أتناول وجبة الفطور خارج موقع العمل). ولقد تم ترتيب هذه القيم وفق قيم ليكرت تنازلياً بالجدول رقم (11) وفيما يلي وصف وتحليل كل قيمة منفردة كالتالي:

1. القيمة الأولى إدارة الوقت: وضعت هذه القيمة أولاً بالاستبانة كما وضعت بإستبانة الإداريين وذلك لأهمية الوقت وإدارته خاصة في العمل التنفيذي وبدرجة اكبر العمل المرتبط بالجمهور، لذلك تم وضع ست عبارات لقياس إدارة الوقت وهي كما يوضح الجدول رقم (10) بالترتيب كالتالي: (لدي جهاز حاسوب يساعدني في تنفيذ وانجاز المهام)، (استخدم جهاز الحاسوب في تنفيذ وانجاز المهام فقط)، (لدي متسع من الوقت للاطلاع على الصحف اليومية بالمكتب)، (أتناول وجبة الفطور خارج العمل)، (لا يشغلني الهاتف عن انجاز مهامي)، (لدي برنامج عمل يومي مسبق لانجاز المهام). وذلك لان الوقت هو القيمة الأساسية في العمل فيصونها تصان القيم الأخرى، كما تقدم ذكره في إستبانة الإداريين.

بعد رصد وتحليل قيم ليكرت وترتيبها وفق معدلات القياس كما يبين الجدول رقم (11) نجد أن هذه العبارات حققت القيم التالية: الأولى (4.3) بدلالة قياس مرتفعة، الثانية (3.6) بدلالة قياس وسط، الثالثة (3.0) بدلالة قياس وسط، والرابعة (2.7) بدلالة قياس وسط، والخامسة (4.0) بدلالة قياس مرتفع، والسادسة (4.0) بدلالة قياس مرتفع. ثلاثة منها حصلت على دلالة قياس مرتفع والثلاثة الأخرى حصلت على دلالة قياس وسط ولكنها جميعها تأخرت في ترتيبها وفق اعلي وادني دلالة قياس، ورغم الدلالات المرتفعة ولكن تأخرها في الترتيب يبين ضعف أولوية الوقت، مما يعني ان هنالك وقت مهدر وغير مستقل في العمل بسبب استخدام جهاز الكمبيوتر في غير العمل والاطلاع على الصحف اليومية وكذلك تناول الفطور واستخدام الهاتف خلال فترة العمل مع ضرورة وجود برنامج للعمل يومي مسبق، إذا علمنا بان عدد ساعات العمل اليومية يجب ان تكون (8) ساعات حسب ما ورد بالفصل الثامن المادة 1/42 و 2/42 للاتحة الخدمة المدنية القومية لسنة 2007م. ولكن نجد عدم إستغلال هذه الساعات في العمل.

2. القيمة الثانية، الالتزام: الالتزام كما تم إستنباطه من معجم المعاني الجامع عبارة عن تعهد إما مكتوب أو على النفس لانجاز أمر معين فى زمن معين. عليه وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (يتم تنفيذ مهام العمل وفق البرامج الموضوعية مسبقاً)، وغالباً ما تكون هذه البرامج معينة مقيدة بزمان معين، كنشاط يومية أو موضوعية وفق خطة جزئية من الخطة الكلية السنوية.

الالتزام فى العمل فى هذا البحث يقصد به أداء الموظف لمهام الوظيفة ومتطلباتها كما هو مطلوب وفق الضوابط الحاكمة لها من قوانين ولوائح وقرارات مع استشعار الوازع الدينى والضمير الحى المتقد.

قد تم وضع هذه القيمة متقدمة لأهميتها كذلك، كما يبين الجدول رقم (10) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (4.0) درجات بدلالة قياس مرتفع لتحتل المركز الخامس عشر من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (11) ولقد تأخرت ثمان درجات مقارنة مع ترتيبها بالاستبانة، وهذا يشير بأنه يتم تنفيذ مهام العمل وفق البرامج الموضوعية مسبقاً ورغم درجة القياس مرتفع إلا أن قيمة الالتزام لا تشكل أسبقية لدى التنفيذيين، مما يتطلب الأمر ضرورة ترسيخ هذه القيمة والعمل على إزالة كل ما يعوق تقدمها فى أن تكون من أولويات العمل المتقدمة، مما يمكن للخدمة المدنية القومية أن تقوم بدورها فى تنمية المجتمع.

3. القيمة الثالثة، الحماس: كثير ما تصدر ألفاظ وأفعال سلبية من بعض العاملين بمواقع العمل وأمام متلقى الخدمة (الزبون) مما يترك أثراً سلباً لدى المجتمع بصورة عامة عن الخدمة المدنية القومية، وغالباً ما تصدر كلمات تبكى الخدمة المدنية القومية وزمانها الاول، وينتج ذلك كله لعدم حماس العاملين فيها، فالحماس كما تم إستنباطه من معجم المعانى الجامع عبارة عن شدة الرغبة والشجاعة فى انجاز عمل ما بحيوية ونشاط. عليه وضعت هذه القيمة متقدمة بالاستبانة لتقاس بهذه العبارة (أتى للعمل برغبة فى العمل). والحماس فى العمل يقصد به فى هذا البحث أداء الموظف لمهام الوظيفة ومتطلباتها كما هو مطلوب برغبة وشجاعة وحيوية ونشاط وتجرد من كل ما يعكر بيئة العمل وفق الضوابط الحاكمة لها من قوانين ولوائح وقرارات مع استشعار الوازع الدينى والضمير الحى المتقد وعدم الربط بين المزاج الشخصى ومهام الوظيفة.

قد تم وضع هذه القيمة متقدمة بالاستبانة وذلك لأهميتها، كما يبين الجدول رقم (10) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (4.5) درجة، بدلالة قياس مرتفع لتحتل المركز الثالث من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (11) ولقد تقدمت خمس درجات مقارنة مع ترتيبها بالاستبانة، وهذا يشير بأن التنفيذيين يأتون للعمل

برغبة في العمل بدرجة قياس مرتفعة وتقدم في ترتيب القيمة، وهذا يشير الى أن التنفيذيين لديهم قناعة ورغبة في العمل. وهذا يتطلب ضرورة المحافظة على هذا المفهوم والتمكين له وتطويره ليشمل كل العاملين بالخدمة المدنية القومية حتى تقوم بدورها في تنمية المجتمع.

4. القيمة الرابعة، الإخلاص في العمل: وضعت هذه القيمة كذلك متقدمة بالاستبانة لتقاس بهذه العبارة (استشعر عظمة التكليف في أداء جميع مهامه) والإخلاص لغة كما تم استنباطه من معجم المعاني الجامع يعنى الإصفاء ونقاء الشئ من الغش كما ورد معناه أيضا بمعجم اللغة العربية الجامع بان الإخلاص هو أن يقصد بالفعل التقرب الى الله عز وجل وإمثال أمره، من دون أن يشتمل على ما ينافي التقرب من الغايات غير الحسنة كالرياء والعجب.

الإخلاص في العمل في هذا البحث يقصد به أداء الموظف لمهام الوظيفة ومتطلباتها كما هو مطلوب بتفاني ورغبة من غير هوى وحظوظ النفس أو إرضاء الغير، وان يقصد بذلك التقرب الى الله عز وجل وإمثال أمره في عمله.

قد تم وضع هذه القيمة متقدمة بالاستبانة لعظمها وأهميتها، كما يبين الجدول رقم (10) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (4.4) درجة، بدلالة قياس مرتفع لتحتل المركز الخامس من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (11) ولقد تقدمت أربع درجات مقارنة مع ترتيبها بالاستبانة، وهذا يشير بأن التنفيذيين يستشعرون عظمة التكليف في أداء جميع مهامهم بدرجة قياس مرتفعة وتقدم في ترتيب القيمة، وهذا يشير الى أن التنفيذيين لديهم إدراك مرتفع بمدى فهم إخلاصهم في العمل. وهذا يتطلب ضرورة المحافظة على هذا المفهوم والتمكين له وتطويره وتطبيقه في واقع العمل ليشمل جميع العاملين بالخدمة المدنية القومية حتى تقوم بدورها في تنمية المجتمع.

5. القيمة الخامسة، التحلى بالأمانة: وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (أنجز مهامه وفق مسؤوليتي وتوجيهات مديري المباشر). قال تعالى (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ) الآية 27 سورة الأنفال. وفي حديث أبو يعلى عن عائشة أم المؤمنين رضي الله عنها قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه) يتضح من مضمون الآية ومعنى الحديث أن العمل أمانة واجبة الإتقان كما يجب أن تؤدي الأمانات الى أهلها وهم جمهور متلقي الخدمة فيما يخص العمل هنا لأنهم هم من يدفعون اجر العاملين بالخدمة المدنية القومية.

الأمانة لغة كما تم استنباطها من معجم المعاني الجامع يعنى الاستقامة والصدق في أداء الواجب بوفاء.

قد تم وضع هذه القيمة متقدمة بالاستبانة لأهميتها، كما يبين الجدول رقم (10) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (4.6) درجة، بدلالة قياس مرتفع لتحتل المركز الاول من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (11) ولقد تقدمت تسع درجات مقارنة مع ترتيبها بالاستبانة، وهذا يشير بأن التنفيذيين ينجزون مهامهم وفق مسؤوليتهم وتوجيهات مدراءهم المباشرين بدرجة قياس مرتفعة وتقدم كبير في ترتيب القيمة، وهذا يشير الى أن التنفيذيين يتحلون بالأمانة في انجاز مهامهم وفق توجيهات مديروهم. وهذا يتطلب ضرورة المحافظة على هذا المفهوم والتمكين له وتطويره وتطبيقه في واقع العمل ليشمل جميع العاملين بالخدمة المدنية القومية حتى تقوم بدورها في تنمية المجتمع.

6. القيمة السادسة، الشجاعة في إبداء الرأي: وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (بيئة العمل عموماً تساعدني على الجهر برأيي دونما اعتبار للعواقب). الشورى قيمة مهمة في الإسلام وبفضلها بنيت الدولة الإسلامية الأولى وكسب الإسلام بها أول معاركة مع الكفر (غزوة بدر الكبرى وغزوة احد) عندما أخذ الرسول صلى الله عليه برأى الصحابي الجليل الحباب بن المنذر بن الجموح في تغير موقع المسلمين قبل بداية معركة بدر الكبرى، كما اخذ برأى الصحابي الجليل سلمان الفارسي بحفر الخندق حول المدينة في غزوة الخندق (ابن شاهين، 1984).

إبداء الرأي في العمل يسهم بصورة كبيرة في تطويره وتقدمه من خلال تقوية إتخاذ القرارات وقبولها وإنفاذها، كما أن تلاقي الأفكار والآراء ينتج عنها بيئة صالحة للعمل محققة لمزيد من الإنتاج، كما يجب ان لا تفهم الشورى ضعفاً من المدراء ولا خروج عن الادب الإداري للتنفيذيين او من يديرونهم.

قد تم وضع هذه القيمة متقدمة بالاستبانة، كما يبين الجدول رقم (10) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (3.4) درجة، بدلالة وسط لتحتل المركز الثامن عشر من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (11) ولقد تأخرت سبع درجات مقارنة مع ترتيبها بالاستبانة، وهذا يشير بأن بيئة العمل عموماً تساعد التنفيذيين على الجهر برأيهم دونما اعتبار للعواقب ولكن بدرجة قياس وسط وتأخرت القيمة في ترتيبها سبع درجات وهذا يعكس بأن الجهر بالرأي ليس في كل الأمور والأحوال، وهذا يوضح بأن هنالك مساحة من الحرية في إبداء الرأي وعادة ما يتم ذلك عبر الاجتماعات الراتبة بين العاملين ومدراءهم، كما أن هذه الشورى تلعب فيها شخصية المدير ونمط إدارته دور كبير في مدى ضبطها والاستفادة منها بما يحقق للخدمة المدنية دور في النهوض بتنمية المجتمع.

7. القيمة السابعة، الاستزادة من المعرفة عبر التدريب الذاتي: وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (المهام التي أنفذها تضيف لمعرفتي ومهاراتي)، وهذه العبارة تهدف للتدريب بغرض زيادة المعرفة والمهارة ورفع الكفاءة للموظف أثناء العمل وذلك لمواكبة الحداثة والتطور والخروج بالعمل من النمطية لأفق الابتكار والتجديد ليكون العمل جذاباً للموظف، كما أن التدريب أثناء العمل يخلق بيئة تعاونية بين العاملين بدلاً عن البيئة العدائية وهذا ما يميز التدريب عن الممارسة للعمل.

لقد تم وضع هذه القيمة سابعاً، كما يبين الجدول رقم (10) ولقد حققت هذه العبارة وفق قيم ليكرت (4.3) بدلالة قياس مرتفع لتحل المركز العاشر من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (11) ولقد تأخرت درجتين عن ترتيبها بالاستبانة، ودلالة القياس مرتفع وهذا يشير الى أن مفهوم ما يقوم به التنفيذيون من عمل يضيف لمعرفتهم ومهارتهم. وهذا يتطلب ضرورة المحافظة على هذا المفهوم والتمكين له وتطويره وتطبيقه في واقع العمل بصورة أكثر علمية من خلال وضع أسس وضوابط للتدريب أثناء العمل ليشمل جميع العاملين بالخدمة المدنية القومية حتى تقوم بدورها في تنمية المجتمع.

8. القيمة الثامنة، الحرص على إسعاد الزبون الداخلي (الزميل): وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (أتعاون مع زملائي في أداء مهامهم بعيداً عن المقارنة). يتم رضا الزبون الداخلي (الزميل) من خلال معرفة ما يعوق أدائه وتحقيق متطلباته والوفاء بالتزاماته وإبداء المودة واللياقة والدقة في التعامل والإنصات له والاستماع لشكواه وتحفيزه مادياً ومعنوياً بتقدير ما يقوم به من عمل هذا ما يقود للرضي الوظيفي الذي بدوره يقود لخلق فريق العمل الذي يبدع ويتنافس لتقديم أجود الخدمات وزيادة الإنتاج مما يكسب المؤسسة رضا الزبون الخارجي (متلقي الخدمة) وبالتالي نجاح المؤسسة من خلال تحقيق أهدافها. قد تم وضع هذه القيمة بمنصف الاستبانة ، كما يبين الجدول رقم (10) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (4.5) بدلالة قياس مرتفع لتحل المركز الرابع من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (11) ولقد تقدمت تسع درجات عن درجة ترتيبها بالاستبانة، مما يعكس أن درجة التعاون بين الزملاء مرتفعة وإنها ذات أولوية من أولويات العمل لتقدمها في الترتيب. وهذا يتطلب ضرورة المحافظة على هذا المفهوم والتمكين له وتطويره وتطبيقه في واقع العمل بصورة أكثر علمية من خلال البرامج المساندة والمحفزة لهذا المفهوم بالخدمة المدنية القومية حتى تقوم بدورها في تنمية المجتمع.

9. القيمة التاسعة، الحرص على إسعاد الزبون الخارجى (متلقى الخدمة): وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (يجد منى طالب الخدمة من المؤسسة الزمن الكافي للإنصات له ومساعدته) ، ويتم رضا الزبون الخارجى (متلقى الخدمة) من خلال إقناعه واقتناعه بأنه تلقى الخدمة التى توقعها او الخدمة التى تفوق توقعاته ولا يتم ذلك الا إذا أرضينا الزبون الداخلى الموظف كما سبق، ولكن فى بعض الأحيان نجد ان سلوك الموظف وقلة خبرته وعدم تدريبه وعدم لياقة تصرفه يقود لعدم رضا الزبون الخارجى، مما ينعكس سلبا على أداء وسمعة المؤسسة. لذلك وضع قياس هذه القيمة منفصلة رغم ارتباطها بقيمة رضا الزبون الداخلى.

قد تم وضع هذه القيمة تاسعاً، كما يبين الجدول رقم (10) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (4.4) بدلالة قياس مرتفع لتحل المركز السادس من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (11) ولقد تقدمت ثمان درجات عن درجة ترتيبها بالاستبانة، مما يعكس ان الموظفين التنفيذيين يجد منهم طالب الخدمة من المؤسسة الزمن الكافي للإنصات له ومساعدته بدرجة مرتفعة وإنها ذلت أولوية من أولويات العمل لتقدمها فى الترتيب. وهذا يتطلب ضرورة المحافظة على هذا المفهوم والتمكين له وتطويره وتطبيقه فى واقع العمل بصورة أكثر علمية من خلال البرامج المساندة والمحفزة لهذا المفهوم بالخدمة المدنية القومية حتى تقوم بدورها فى تنمية المجتمع.

10. القيمة العاشرة، الوعى بالتكلفة وإزالة الهدر: وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (ارتب كل الأشياء فى وضعها الصحيح قبل مغادرة المكتب). وهى قيمة ترتبط بثقافة ودرجة وعى الموظف ومدى التزامه الدينى والوطنى، وكلمة هدر كما شرحها قاموس المعانى تعنى ذهاب الشئ باطلاً دون الاستفادة منه، وفى هذا البحث يقصد بالهدر كلما يتعلق بعمل الموظف من مواد مكتبية وأثاثات وأجهزة ومعينات العمل بما فيها الكهرباء والماء والسيارة وغيرها.

قد تم وضع هذه القيمة عاشراً، كما يبين الجدول رقم (10) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (4.4) بدلالة قياس مرتفع لتحل المركز السابع من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (11) ولقد تقدمت ثمان درجات عن درجة ترتيبها بالاستبانة، مما يعكس ان الموظفين التنفيذيين يقومون بترتيب أماكن عملهم والمواد المستخدمة قبل مغادرتهم لموقع العمل بدرجة مرتفعة وإنها أولوية من أولويات العمل لتقدمها فى الترتيب. وهذا يتطلب ضرورة المحافظة على هذا المفهوم والتمكين له وتطويره وتطبيقه فى واقع العمل بصورة أكثر علمية من خلال البرامج

التوعوية ورفع الحس الدينى والوطنى لهذا المفهوم بالخدمة المدنية القومية حتى تقوم بدورها فى تنمية المجتمع.

11. القيمة الحادية عشر، إ فراغ المعرفة العلمية فى الاداء: وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (أتحسس مدى تطور قدرتي وكفاءتي في تطوير الاداء بصورة دائمة). هذه القيمة قصد بها التقييم الذاتى للموظف للوقوف على مدى قدراته فى إنجاز المهام وتطوير أدائه. وهو وسيلة من وسائل ضمان الجودة فى الاداء ونقطة إنطلاق للموظف لتطوير ذاته وتطويرها.

لقد تم وضع هذه القيمة فى مقدمة النصف الثانى بالإستبانة كما يبين الجدول رقم (10) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (4.4) بدلالة قياس مرتفع لتحل المركز الثامن من جملة العبارات البالغة (22) عبارة كما يوضح الجدول رقم (11) ولقد تقدمت ثمان درجات عن درجة ترتيبها بالإستبانة، مما يعكس ان الموظفين التنفيذيين يقومون بتحسس مدى تطور قدراتهم وكفاءاتهم فى تطوير الأداء بصورة دائمة بدرجة مرتفعة، وأن ذلك أولوية من أولويات العمل لتقدمها فى الترتيب. وهذا يتطلب ضرورة المحافظة على هذا المفهوم والتمكين له وتطويره وتطبيقه فى واقع العمل بصورة أكثر فاعلية من خلال وضع البرامج التدريبية التى تستهدف التقييم الذاتى وإعداد الاستمارات الخاصة بذلك وأن يقصد بهذا التقييم التقويم وتصحيح المسار بالصورة التى تمكن الخدمة المدنية القومية بالقيام بدورها فى تنمية المجتمع.

12. القيمة الثانية عشر، الثقة فى القيادات: وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (اثق في توجيهات رؤسائي بقدر كبير). الثقة مهمة لإحترام العمل وهيبة المؤسسة لتحقيق النجاح، وكلما زادت الثقة بين العاملين فيما بعضهم من ناحية ومن الناحية الأخرى الأكثر أهمية ثقة العاملين فى قيادتهم ادى ذلك للقدره والدافعية لتحقيق الأهداف وإنجاز الأعمال المطلوبة فى الزمن المحدد لها، الأمر الذى يدفع الآخرين لاحترام المؤسسة من خلال تميزها بالسمعة الطيبة.

"وتعرف الثقة بأنها الاختيار الذى يمارسه كل شخص عند إيمانه بشخص اوشئ ما. وتتولد الثقة عن طريق الحدس وذلك من خلال الشعور الداخلى نحو شخص ما وذلك من خلال هيئة الشخص وطريقة عرضه للمواضيع ونبرة صوته كما تتولد الثقة كذلك عن طريق التجارب السابقة والحالية والتي تنتج عنهما ممارسات تكون مرجعية للتعامل مع ما يشابهها من مواضيع" (تليف، 2014).

قد تم وضع هذه القيمة بالنصف الثانى للإستبانة ، كما يبين الجدول رقم (10) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (4.3) بدلالة قياس مرتفع لتحل المركز الحادى

عشر من جملة العبارات البالغة (20) عبارة كما يوضح الجدول رقم (11) ولقد تقدمت ست درجات عن درجة ترتيبها بالاستبانة، مما يعكس ان الموظفين التنفيذيين يثقون في توجيهات رؤسائهم بقدر كبير بدرجة قياس مرتفعة، كما أن هذه القيمة أولوية من أولويات العمل لتقدمها في الترتيب. وهذا يتطلب ضرورة المحافظة على هذا المفهوم والتمكين له وتطويره وتطبيقه في واقع العمل بصورة أكثر فاعلية من خلال بناء المزيد من الثقة بين العاملين وقياداتهم عبر وضع الموظف المناسب في المكان المناسب وازدياد الجرعات التدريبية للقيادات التي تمكنهم من التعامل مع المواضيع بثقة وتمكنهم من التعامل مع كافة أنواع الموظفين لكسب المزيد من ثقتهم بالصورة التي تمكن الخدمة المدنية القومية بالقيام بدورها في تنمية المجتمع.

13. القيمة الثالثة عشر، التكيف مع ظروف العمل: وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (احرص على عكس سلوك ايجابي في موقع العمل دائما). ويعرف التكيف بأنه عملية نفسية ديناميكية مستمرة يستطيع الفرد من خلالها أن يتخذ أساليب أكثر ملاءمة لمعالجة المواقف المختلفة" (مجلة التنمية الإدارية السعودية العدد 123).

رغم ان هنالك فروق فردية بين العاملين سواء كانوا موظفين او مدراء في مسألة التكيف، فبعضهم يمكن ان يتكيف مع ظروف العمل بسهولة، بينما البعض الاخر يجد صعوبة في التكيف مما يدفعه لخلق مجال سالب بموقع العمل من خلال الالفاظ المحبطة والنقاش السالب وسط العاملين فيما يخص العمل كأنما يحرضهم، ولكن عموما التكيف مطلوب ومهم شريطة ان يوافق القيم الدينية والأخلاق والأسس التنظيمية والموازنة بين الايجابيات والسلبيات، وتحويل الضعف لقوة من خلال التعامل مع الأوضاع بالعقل بعيداً عن العاطفة، وعلى العامل ان ينمي في ذاته وأن يدرك بأن التغيير والتقلبات في بيئة العمل أمر حتمي لكي يتكيف مع كل مستجد.

قد تم وضع هذه القيمة بالنصف الثاني للإستبانة ، كما يبين الجدول رقم (10) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (4.6) بدلالة قياس مرتفع لتحتل المركز الثاني من جملة العبارات البالغة (20) عبارة كما يوضح الجدول رقم (11) ولقد تقدمت ستة عشرة درجة عن درجة ترتيبها بالاستبانة، مما يعكس ان الموظفين التنفيذيين حريصون على عكس سلوك ايجابي في موقع العمل دائما بدرجة قياس مرتفعة، كما أن هذه القيمة تعتبر لديهم أولوية من أولويات العمل لتقدمها الكبير في الترتيب. وهذا يتطلب ضرورة المحافظة على هذا المفهوم والتمكين له وتطويره وتطبيقه في واقع العمل بصورة أكثر فاعلية لان الواقع في العمل الآن يخالف هذه النتيجة، وحتى تتطابق هذه النتيجة مع واقع

العمل يجب ربطها بالقيم الدينية ثم الوطنية وتشريعات وقوانين العمل لكي تمكن الخدمة المدنية القومية بالقيام بدورها في تنمية المجتمع.

14. القيمة الرابعة عشر، إنجاز الأعمال يتم بطريقة فعالة من حيث التكلفة: وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة ((العمل المنجز يتوافق مع المستهلك من مواد (ما خصص له)). هذه القيمة ذات ارتباط بقيمة الوعي بالتكلفة وإزالة الهدر التي ذكرت سابقاً، ويقصد بها السلوك التنظيمي للعامل، أما هذه القيمة ترتبط بالسلوك الاجرائي في العمل والتي ترتبط بمدى مستوى تدريب العامل والطريقة التي يؤدي بها عمله، إضافة لوازع العامل الديني والإحساس بالمسؤولية الوطنية ليس بمفهوم المثل الشعبي القديم الذي ينص (إن فاتك الميرى تمرغ في ترابه) وفي هذا المثل إشارة سالبه لإستخدام موارد الدولة، وما أكثر مثل هذه الامثال السالبة التي تثبط الهمم و تكسر الطموح وتعد القدرة عن العطاء والإبداع وتبث الفوضى.

قد تم وضع هذه القيمة بالنصف الثاني للإستبانة، كما يبين الجدول رقم (10) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (3.8) بدلالة قياس مرتفع لتحتل المركز السادس عشر من جملة العبارات البالغة (20) عبارة كما يوضح الجدول رقم (11) ولقد تقدمت ثلاثة درجات عن درجة ترتيبها بالاستبانة، مما يعكس ان الموظفين التنفيذيين ما يقومون به من عمل منجز يتوافق مع المستهلك من مواد (ما خصص له) بدرجة قياس مرتفعة، كما أن هذه القيمة تعتبر لديهم اولوية من اولويات العمل لتقدمها في الترتيب. وهذا يتطلب ضرورة المحافظة على هذا المفهوم والتمكين له وتطويره وتطبيقه في واقع العمل بصورة أكثر فاعلية من خلال الاهتمام بالتدريب الذي يرتبط بالقيم الدينية ثم الوطنية لكي تمكن الخدمة المدنية القومية بالقيام بدورها في تنمية المجتمع.

15. القيمة الخامسة عشر، الرضا الوظيفي: وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (اجد نفسي في كل ما أنجزه من أعمال بتجرد وإنكار ذات) .

قيمة الرضاء الوظيفي وضعت اخيراً لانه لا يتحقق الا بتحقيق ما سبقه من قيم، ومفهوم الرضا الوظيفي مفهوم مركب وهو دالة لسعادة الإنسان وسلامته النفسية وصحتها واستقراره في عمله، وما يحققه له العمل من وفاء وإشباع لحاجاته النفسية والاجتماعية.

قد تم وضع هذه القيمة خامسة عاشرأ، كما يبين الجدول رقم (10) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (4.3) بدلالة قياس مرتفع لتحتل المركز الثاني عشر من جملة العبارات البالغة (20) عبارة كما يوضح الجدول رقم (11) ولقد تقدمت ثمان درجات عن درجة ترتيبها بالاستبانة، مما يعكس ان الموظفين التنفيذيين يجدون أنفسهم في كل ما ينجزونه من اعمال بتجرد وإنكار ذات بدرجة قياس مرتفعة، كما أن هذه القيمة

تعتبر لديهم أولوية من أولويات العمل لتقدمها في الترتيب. وهذا يتطلب ضرورة المحافظة على هذا المفهوم والتمكين له وتطويره وتطبيقه في واقع العمل بصورة أكثر فاعلية من خلال الاهتمام بالتدريب الذي يرتبط بالقيم الدينية ثم الوطنية لكي تمكن الخدمة المدنية القومية بالقيام بدورها في تنمية المجتمع.

ملخص القيم على المستوى التنفيذي

جدول (12) ملخص القيم والعبارات على المستوى التنفيذي

دلالة القياس للعبارات						جملة القيم	جملة العبارات
%	مرتفع	%	متوسط	%	منخفض		
80	11	20	04	0	00	15	20

المصدر معلومات الدراسة من الإستبانة

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

يبين الجدول (12) ملخص القيم والعبارات على المستوى التنفيذي، وتشير نسبة 20 % من العبارات وفق قيم ليكرت ما بين (2.34 – 3.66) بدلالة قياس وسط، و80% من العبارات أعلى من (3.67) بدلالة قياس مرتفع. وهذا يوضح بان التنفيذيين مع اعتقادهم الكامل بان الخدمة المدنية القومية لها دور أساسي في تنمية المجتمع وفق إجاباتهم على السؤال الرئيسي. فإنهم من خلال إجاباتهم على العبارات الخاصة بهم يعتقدون أنهم يعملون وفق قيم العمل، وأن سلوكهم موافقاً إيجابياً لهذه القيم وذلك من خلال الدرجات المرتفعة التي حققتها قيم ليكرت للسلوك الذي يجب توفره وان يتحلوا به أنفسهم لصون وحماية القيم في هذا المستوى.

ويرى الباحث أن هذا المعدل 80% مرتفع لسلوك التنفيذيين الذين هم معنيون في المقام الاول بالعمل التنفيذي المباشر والذي له علاقة بمتلقي الخدمة (الزبون) يعكس مدى ثقتهم فيما يقومون به من عمل وان سلوكهم وفق إجاباتهم على العبارات يعتبر موافقاً إيجابياً لقيم العمل في هذا المستوى حتى تقوم الخدمة المدنية بدورها في تنمية المجتمع. وهذا يؤكد بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك التنفيذيين بالخدمة المدنية القومية وقيم العمل، وانها إيجابية ومرتفعة غير ان هنالك بعض القيم عبر سلوك العاملين وهي نسبة 20%

متوسط تحتاج لترقية وتطوير من خلال التوعية والتأهيل والتدريب للموظفين مثل (إدارة الوقت) لكى تواكب المعدل العام لمجموع قيم هذه الشريحة من العاملين بالخدمة المدنية.

رغم ارتفاع المتوسط العام لهذه الفئة وثقة العاملين فيها بموافاة سلوكهم لقيم عملهم لتحقيق دور الخدمة المدنية فى تنمية المجتمع، الا انه يبرز سؤال هنا. هل متلقى الخدمة راضى عن ما تقدمه هذه الفئة له من خدمات. الرد على هذا السؤال يمكن التوصل له من خلال إختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيم العمل بالخدمة المدنية القومية ورضا المستفيدين من خدماتها.

حددت لهذه الفرضية (15) قيمة عمل خصصت لاختبارها عبر الاستبانة المرفقة بنحو (20) عبارة تم تفرغها بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، لمعرفة مدى مستوى درجة تطابق سلوك العاملين مع القيم وفق مقياس ليكرت الخماسى لهذه الفئة التى يمثل فيها متلقى الخدمة (الزبون) الحكم أو المقيم للقيم من خلال ممارسته الميدانية لتلقى الخدمة ودرجة رضاه، وكانت النتائج كما فى الجدول رقم (13) الذى يقرأ مع الجدول رقم (14) الذى تم فيه ترتيب القيم تنازلياً وفق قيم ليكرت كالاتى:

جدول (13) نتائج اختبار تحليل الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيم العمل بالخدمة المدنية القومية ورضا المستفيدين من خدماتها (الزبون)

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

المصدر معلومات الدراسة من الإستبانة

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

جدول (14) نتائج اختبار تحليل الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيم العمل بالخدمة المدنية القومية ورضا المستفيدين من خدماتها/ ترتيب العبارات وفق قيم ليكرت تنازلياً

رقم	العبرة	قيم ليكرت	دلالة القياس	القيمة
1	يجد منى الموظف المقتدر الشكر والتقدير والإشادة في نهاية الإجراء	3.3	متوسط	تعزيز الأداء المتميز
2	اللوحات الإرشادية داخل موقع العمل واضحة وسهلة	3.1	متوسط	تهيئة بيئة العمل (المرشد - الدليل والمرافق)
3	يوجد وضوح تام في تنفيذ الإجراء من حيث الرسوم والمقروضة	3.1	متوسط	الشفافية
4	المظهر العام للموظف يتسم بالانضباط	3.0	متوسط	التقيد بالزى المناسب (المظهر العام)
5	يتسم تعامل الموظف بالاحترام والتقدير لطالب الخدمة	2.9	متوسط	فن ومهارة التعامل (التواصل مع الزبون)
6	يستخدم الموظف المواد بحرص وفعالية	2.9	متوسط	إستخدام المواد بفعالية وكفاءة
7	المرافق العامة بموقع العمل متوفرة وسهلة	2.8	متوسط	تهيئة بيئة العمل (المرشد - الدليل والمرافق)
8	الاستقبال يتسم بالترحاب واللطف وسعة الصدر	2.8	متوسط	حسن الإستقبال
9	يوجد الموظف بمكتبه عند طلب الخدمة	2.8	متوسط	الالتزام
10	الموظف يعمل جاهدا في تقديم أفضل ما لديه لطالب الخدمة	2.8	متوسط	الحرص على مصلحة الغير (الزبون الخارجي)
11	تم انجاز طلبي دون التعلل بغياب احد الموظفين	2.7	متوسط	استخلاف الموظف في الحالات الطارئة
12	يجد كل صاحب حاجة الزمن الكافي لانجازها من الموظف	2.7	متوسط	العدل فى التعامل
13	يلتزم الموظف بالنظام في انجاز عمله	2.7	متوسط	التنظيم
14	يتوافق الزمن المستهلك في انجاز طلبي مع طبيعة الطلب	2.6	متوسط	سرعة الإجراء نفسه
15	الإجراء يتم تنفيذه بطريقة سهلة ومتسلسلة	2.6	متوسط	التنظيم
16	يوجد دليل في مكان واضح يشرح جميع خطوات الإجراء وتسلسلها	2.5	متوسط	تبسيط وسهولة الإجراء نفسه
17	طيلة فترة انجاز طلب لم الحظ غياب احد الموظفين	2.5	متوسط	الالتزام
18	المعاملات تتم جميعها عبر النافذة المخصصة لها ولا مجال للوساطة	2.5	متوسط	الشفافية
19	راضي تام الرضاء عن الخدمة المقدمة	2.5	متوسط	تعزيز الأداء المتميز
20	توجد رغبة ذاتية من الموظف في انجاز المهام بعد نهاية فترة العمل الرسمي	2.4	متوسط	تغليب المصلحة العامة في العمل

المصدر معلومات الدراسة من الإستبانة

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

ولدى التدقيق في الجدول رقم (13) يتبين بقياس السلوك وفق العبارات التى تعكس قيم العمل فى المستوى الخاص بمتلقى الخدمة (الزبون) نحو مدى رضاهم عن مستوى قيم العمل من خلال سلوك العاملين فيها عبر اداء وظائفهم، نجد ان جميع القيم أخذت قيم اقل من الرقم (4) من الدرجة الكلية (5)، ولقد انحصرت الدرجات لجملة للعبارات البالغة (20) عبارة ما بين

(3.3) كأعلى درجة لقيمة تعزيز الأداء المتميز من خلال عبارة (يجد مني الموظف المقدر الشكر والتقدير والإشادة في نهاية الإجراء) وحتى هذه القيمة من الزبون للموظف وليس العكس، وأقل درجة (2.4) لقيمة تغليب المصلحة العامة في العمل من خلال عبارة (توجد رغبة ذاتية من الموظف في انجاز المهام بعد نهاية فترة العمل الرسمي). ولقد تم ترتيب هذه العبارات وفق قيم ليكرت تنازلياً بالجدول رقم (14) وفيما يلي وصف وتحليل كل قيمة منفردة كالتالي:

1. القيمة الاولى تهيئة بيئة العمل(المرشد -الدليل والمرافق): وضعت هذه القيمة في صدر الإستبانة لأنها تعتبر مقوماً أساسياً لنجاح أى مؤسسة، علاوة لأهميتها لمتلقى الخدمة (الزبون) وتعتبر لديه بمثابة خارطة الطريق لانجاز طلبه حفظاً للجهد والزمن وتقاس هذه القيمة بعبارتين الاولى تختص بالتوجيه للإجراء ومكان انجازه والإشارة للمواقع الحيوية والثانية تختص بمدى توفر المرافق العامة وسهولة الوصول إليها، والعبارتان على التوالي (اللوحات الإرشادية داخل موقع العمل واضحة وسهلة)، (المرافق العامة بموقع العمل متوفرة وسهلة)، وقد يفهم بان المرشد هو الدليل والعكس كما ورد في معجم المعاني، ولكن في العمل يقصد بالمرشد خارطة توزيع المواقع الجغرافية (مثل عمل المرشد السياحي)، اما الدليل فالمقصود به دليل الإجراء بمعنى خطوات تسلسل الاجراء حسب الترتيب والأسبقية.

حققت العبارتان اللتان خصصتا لقياس هذه القيمة وفق قيم ليكرت (3.1) بدلالة قياس وسط و(2.8) بدلالة وسط كذلك، على التوالي لتحتل الاولى المركز الثاني وتحتل الثانية المركز السابع، بعد ترتيب العبارات البالغة (22) عبارة وفق قيم ليكرت، كما يوضح الجدول رقم (14) وهذا يشير الى ان العبارة الاولى تأخرت درجة والعبارة الثانية كذلك تأخرت ست درجات عن ترتيبهما بالاستبانة، وهذا يشير الى ان متلقى الخدمة (الزبون) راضى عن توفر اللوحات الإرشادية داخل موقع العمل ومدى وضوحها وسهولتها بدرجة قياس وسط، وأقل درجة مدى توفر وسهولة المرافق العامة بموقع العمل، كما إن المرافق لا تشكل اولوية في مواقع العمل لتأخر ترتيبها بست درجات. مما يتطلب الأمر ضرورة الاهتمام من قبل ادارة المؤسسات بالمرشد والادلة وتهيئة المرافق العامة، ورفع مستوى الفهم والادراك وسط العاملين بهذا الامر لكي تقوم الخدمة المدنية القومية بدورها في تنمية المجتمع.

2. القيمة الثانية، حسن الاستقبال: وضعت هذه القيمة متقدمة لتقاس بهذه العبارة (الاستقبال يتسم بالترحاب واللفظ وسعة الصدر). كثير ما تصدر الفاظ وأفعال سلبية مربوطة

بالمزاجية من بعض العاملين بمواقع العمل وامام متلقى الخدمة (الزبون) مما يترك اثرا سلبا في نفسه، ولكن نجد ان الإسلام حث على حسن المقابلة وطلاقة الوجه التي تدخل السرور على قلوب الناس وتوجد الرضا وتولد المعروف بين الناس ولقد ورد في الحديث عن ابي ذر رضى الله عنه قال: قال لى رسول الله ((لا تحقرن من المعروف شيئا ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق)) رواة مسلم والترميدى.

الاستقبال هو عنوان المؤسسة وبلطف الاستقبال وسعة الصدر يهيئ الزبون نفسه لقبول النتائج المترتبة على المقابلة سواء كانت ايجابية او سلبية برضا تام، كما ان لطف المقابلة يضى على موقع العمل الهدوء والترتيب والنظام.

لقد تم وضع هذه القيمة ثانياً، كما يبين الجدول رقم (13) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (2.8) بدلالة قياس وسط لتحتل المركز الثامن من جملة العبارات البالغة (20) عبارة كما يوضح الجدول رقم (14) ولقد تأخرت خمس درجات عن درجة ترتيبها بالاستبانة، وهذا يشير الى ان الاستقبال يتسم بالترحاب واللف وسعة الصدر من العاملين للزبون بدرجة قياس وسط، كما ان حسن الاستقبال لا تشكل أولوية فى مواقع العمل لتأخر ترتيبها بخمس درجات. مما يتطلب الأمر ضرورة الاهتمام من قبل إدارة المؤسسات بحسن إختيار وتهيئة الإستقبال مكاناً وكيفاً، وان يتم تدريب العاملين على حسن الاستقبال وربطه بالقيم الدينية. كما يجب أن يعرف الموظف ضرورة الفصل بين حياته الخاصة والمزاجية فى العمل، وأن الا ينعكس ما يهيمه شخصيا على وجهة وهيئته وطريقة معاملته، لى تقوم الخدمة المدنية القومية بدورها فى تنمية المجتمع.

3. القيمة الثالثة، تبسيط سهولة الإجراء: يطلق عليها أيضا إعادة هندسة الإجراءات وتعرفها الدكتورة رحاب حسين (ورقة علمية، جامعة بابل العراق) بأنها زيادة فعالية الخطوات الإجرائية بحيث تكون أسهل الطرق وأدقها وأقلها تكلفة فى الوقت والجهد والمال.

عليه وضعت هذه القيمة متقدمة لتقاس بهذه العبارة (يوجد دليل في مكان واضح يشرح جميع خطوات الاجراء وتسلسلها)، وتبسيط سهولة الإجراء من القيم المهمة وذلك كونها حسب ما ورد فى تعريفها تقلل من أهم عناصر الإدارة الناجحة وهى الوقت والجهد والمال..

قد تم وضع هذه القيمة متقدمة كما ذكرنا بالاستبانة وذلك لأهميتها، كما يبين الجدول رقم (13) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (2.5) درجة، بدلالة قياس

متوسط لتحتل المركز السادس عشر من جملة العبارات البالغة (20) عبارة كما يوضح الجدول رقم (14) ولقد تأخرت إثنتى عشر درجة مقارنة مع ترتيبها بالاستبانة،

وهذا يشير إلى أنه يوجد دليل في مكان واضح يشرح جميع خطوات الإجراء وتسلسلها ولكن بدرجة قياس متوسطة تميل للمنخفض مما يدل على أنه لا يوجد هذا الدليل بكل مؤسسات الخدمة المدنية القومية بالصورة والطريقة المطلوبة. وهذا يتطلب ضرورة توفر هذا الدليل بكل مؤسسات الخدمة المدنية مع العمل على تبسيط الإجراءات حتى تقوم الخدمة المدنية القومية بدورها في تنمية المجتمع.

4. القيمة الرابعة، الإلتزام: سبق وأن تم شرح الإلتزام وهو كما تم استنباطه من معجم المعانى الجامع عبارة عن تعهد إما مكتوب او على النفس لانجاز امر معين فى زمن معين. عليه وضعت هذه القيمة رابعاً لنقاس بعبارتين الاولى تختص بالإلتزام الموظف يتواجده بالمكتب عند طلب الخدمة والثانية تختص بمدى إلتزام الموظفين بتواجدهم الدائم بمكاتبهم خلال فترة العمل، والعبارتان على التوالى (يوجد الموظف بمكتبه عند طلب الخدمة)، (طيلة فترة انجاز طلب لم الحظ غياب احد الموظفين).

لقد حققت العبارتان اللتان خصصتا لقياس هذه القيمة وفق قيم ليكرت (2.8) بدلالة قياس متوسط و(2.5) بدلالة متوسط كذلك، على التوالى لتحتل الاولى المركز التاسع وتحتل الثانية المركز السابع عشر، بعد ترتيب العبارات البالغة (20) عبارة وفق قيم ليكرت، كما يوضح الجدول رقم (14) وهذا يشير الى ان العبارة الاولى تأخرت أربع درجات والعبارة الثانية كذلك تأخرت إحدى عشر درجة عن ترتيبها بالاستبانة، مما يدل على ان متلقى الخدمة (الزبون) درجة رضاه متوسطة لهذه القيمة عبر درجات قيم ليكرت للعبارتين المخصصتين لقياسها كما إن تأخر العبارتين عن ترتيبها بالاستبانة يدل على أنهما لا يشكلان أولوية عليا كما وردتا فى الاستبانة، مما يتطلب الأمر ضرورة الاهتمام من قبل ادارة المؤسسات بمراقبة وجود الموظفين بأماكنهم خلال فترة العمل ولو دعت الضرورة لإستخدام التقنيات الحديثة للمراقبة وقبل ذلك ضرورة رفع مستوى الفهم والإدراك الدينى الشرعى وسط العاملين لتبيان أن وجودهم بمواقع عملهم خلال فترة العمل إنما هو عبادة وإلتزام اخلاقى وبهذا يمكن للخدمة المدنية القومية بأن تقوم بدورها فى تنمية المجتمع.

(قيمة الإلتزام تم قياسها لدى التنفيذيين ولقد حققت درجة قياس مرتفع (4) درجات مقارنة مع درجة قياس متوسط لدى تقييم الزبون للتنفيذيين).

5. القيمة الخامسة، سرعة الإجراء نفسه: وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (يتوافق الزمن المستهلك في انجاز طلبي مع طبيعة الطلب). وذلك مما يلاحظ إنشغال بعض الموظفين خلال أداء عملهم بما ليس له علاقة بالعمل كالإنشغال بالهاتف الجوال أو تناول المكيفات أو التحدث مع الآخرين إضافة للزيارات الخاصة أو غير ذلك مما يكون خصماً على زمن الزبون لانجاز معاملته أو طلبه. وفي حالة مطالبة الزبون بحقه في إنجاز المعاملة يناله مزيد من التأخير المقصود أحياناً.

لذلك تم وضع هذه القيمة متقدمةً بالاستبانة لأهميتها، كما يبين الجدول رقم (13) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (2.6) درجة، بدلالة قياس متوسطة لتحتل المركز الرابع عشر من جملة العبارات البالغة (20) عبارة كما يوضح الجدول رقم (14) ولقد تأخرت سبع درجات مقارنة مع ترتيبها بالاستبانة، وهذا يشير الى ان متلقى الخدمة (الزبون) درجة رضاه متوسطة لتوافق الزمن المستهلك في انجاز طلبه مقارنة مع طبيعة الطلب، كما إن تأخر العبارة عن ترتيبها بالاستبانة يدل على أنها لا تشكل أولوية عليا كما وردت في الاستبانة، مما يتطلب الأمر ضرورة الاهتمام من قبل ادارة المؤسسات بمراقبة أداء الموظفين بأماكنهم خلال فترة العمل ولو دعت الضرورة لإستخدام التقنيات الحديثة للمراقبة وقبل ذلك ضرورة رفع مستوى الفهم والإدراك الروحي وسط العاملين لتبيان أن من اخذ الأجر حاسبه الله بالعمل، وأن يدركوا وجودهم بمواقع عملهم خلال فترة العمل إنما هو عبادة والتزام قيمي وبهذا يمكن للخدمة المدنية القومية لكي تقوم بدورها في تنمية المجتمع.

6. القيمة السادسة، فن ومهارة التعامل (التواصل مع الزبون): وضعت هذه القيمة كذلك متقدمة لتقاس بهذه العبارة (يتسم تعامل الموظف بالاحترام والتقدير لطالب الخدمة)، وذلك لارتباطها مع ما قبلها من قيم، كما يبين الجدول رقم (13) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (2.9) درجة، بدلالة قياس متوسط لتحتل المركز الخامس من جملة العبارات البالغة (20) عبارة كما يوضح الجدول رقم (14) ولقد تقدمت ثلاث درجات مقارنة مع ترتيبها بالاستبانة، وهذا يشير الى أن متلقى الخدمة (الزبون) درجة رضاه متوسطة لتعامل الموظف معه (طالب الخدمة) من حيث الاحترام والتقدير، كما إن هذه القيمة تشكل اولويه للزبون لتقدمها ثلاث درجات مقارنة مع ترتيبها بالاستبانة. مما يتطلب الأمر ضرورة الاهتمام من قبل إدارة المؤسسات بتعامل موظفيها مع متلقى الخدمة، وان يتم تدريب العاملين على ذلك وربطه بقيم الدين، لكي تقوم الخدمة المدنية القومية بدورها في تنمية المجتمع.

7. القيمة السابعة، استخلاف الموظف في الحالات الطارئة: وضعت هذه القيمة كذلك متقدمة لتقاس بهذه العبارة (تم انجاز طلبي دون التعلل بغياب احد الموظفين) ،وهذه العبارة تهدف لضرورة عدم إرتباط العمل بالأفراد من حيث الإجراء نفسه او متعلقات العمل كالأختام والمفاتيح وغيرها ،وفي الحالات الطارئة يجب ان يكون هنالك نظام متعارف عليه في استخلاف الموظف صاحب الحالة الطارئة، ويقصد بالاستخلاف كما ورد معناها في معجم المعاني هي ان يكون لك خليفة يقوم مقامك في حالة غيابك، ويقصد بها نفس المعنى في هذا البحث ،هي ان يكون هنالك من يقوم بعمل العامل في حالة غيابه لاي طارئ، وهذا يستوجب ضرورة إتساع المعرفة والمهارة والتدريب الموسع والشامل لجميع العاملين ، وحركة التنقلات الدورية بين العاملين (مفهوم الموظف الشامل).

لذلك تم وضع هذه القيمة متقدمة بالاستبانة وذلك لأنها تشكل ألان مهدد كبير للخدمة المدنية القومية من واقع معاشية الباحث، وكما يبين الجدول رقم (13) لقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (2.7) درجة ،بدلالة قياس متوسطة لتحتل المركز الحادي عشر من جملة العبارات البالغة (20) عبارة كما يوضح الجدول رقم (14) ولقد تأخرت درجتان مقارنة مع ترتيبها بالاستبانة، وهذا يشير الى أن متلقى الخدمة (الزبون) درجة رضاه متوسطة لإنجاز طلبه دون التعلل بغياب احد الموظفين، كما إن تأخر العبارة عن ترتيبها بالاستبانة يدل على أنها لا تشكل أولوية عليا كما وردت في الاستبانة ،مما يتطلب الأمر ضرورة الاهتمام من قبل إدارة المؤسسات بمراقبة تواجد الموظفين بأماكنهم خلال فترة العمل، وتغطية الغياب منهم في الحالات الطارئة، مع ضرورة التدريب على أكثر من عمل من خلال عمل التنقلات الداخلية بصورة راتبه والعمل على إعداد الموظف الشامل عبر التأهيل والتدريب المستمر لزيادة المعرفة وكسب المهارات وترقية السلوك الوظيفي. كما إن إستخدام التقنيات الحديثة في العمل يسهل من عملية استخلاف الموظف. وبهذا نمكن للخدمة المدنية القومية لكي تقوم بدورها في تنمية المجتمع.

8. القيمة الثامنة، التقيد بالزى المناسب (المظهر العام): وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (المظهر العام للموظف يتسم بالانضباط) . رغم انه ليس هنالك زياً موحداً مفروض على موظف الخدمة المدنية القومية، الا ان المظهر العام أمراً دينياً في المقام الاول لحديث روى عن عبد الله بن عمر رضى الله عنهما قال: قلت يا رسول الله امن الكبر ان البس الحلة الحسنه؟ قال صلى الله عليه وسلم إن الله جميل يحب الجمال (صحيح

البخارى ومسلم)، حسن المظهر العام وخاصة للموظف العام كان منذ زمن قديم عرفاً تعارفت عليه الشعوب والحضارات القديمة (دلّت عليه الآثار والرسومات القديمة).

كما أن طبيعة المجتمع يقتدي في سلوكه بسلوك من يقومون على أمره في العمل العام لذلك كان للعاملين في الخدمة المدنية منذ عهدها الأول دور في توعية وتنمية المجتمع، وذلك من خلال تقليد ومحاكاة الموظف العام في مظهره وانضباطه وحتى طريقة كلامه ومن خلال هذا المفهوم يعتبر الموظف العام معلم صامت للمجتمع.

تم وضع هذه القيمة بمنصف القيم بالاستبانة كما يبين الجدول رقم (13) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (3.0) درجات، بدلالة قياس متوسطة لتحتل المركز الرابع من جملة العبارات البالغة (20) عبارة كما يوضح الجدول رقم (14) ولقد تقدمت ست درجات مقارنة مع ترتيبها بالاستبانة، وهذا يشير الى أن متلقي الخدمة (الزبون) درجة رضاه متوسطة فيما يخص المظهر العام للموظف من ناحية الانضباط (يقصد بالانضباط ان لا يكون شاذاً سلباً او إيجاباً)، وتقدم العبارة عن ترتيبها بالاستبانة يدل على أنها أولوية للموظف في نظر الزبون، وهذا يتطلب ضرورة الاهتمام بالمظهر العام للموظف رغم عدم فرض زى موحد للعاملين بالخدمة المدنية، والمظهر العام لا يعنى الزى فقط بل يمتد للصورة العامة للموظف بما فيها متطلبات الفطرة البشرية كالحلاقة وقص الشارب وتهذيب الذقن وقص الأظافر وغيرها من المطلوبات، وبالنسبة للمرأة العاملة عدم المبالغة في التزين والتطيب وغير ذلك مما يخص المرأة في بيتها، وعلى العاملين أن يدركوا وجودهم بمواقع عملهم إنما هي رسالة للمجتمع ليقنعوا بها ،وبهذا يمكن للخدمة المدنية القومية لكي تقوم بدورها في تنمية المجتمع.

9. القيمة التاسعة، تغليب المصلحة العامة في العمل: وضعت هذه القيمة لنقاس بهذه العبارة (توجد رغبة ذاتية من الموظف في انجاز المهام بعد نهاية فترة العمل الرسمي) . أحيانا يتطلب العمل وجود الموظف بعد نهاية فترة العمل الرسمي وحتى في العطلات ،وخاصة المؤسسات ذات الطابع الخدمي المرتبطة بخدمة الزبون، عليه وضعت هذه القيمة التي تغلب المصلحة العامة على الخاصة وفي ذلك جانب من التضحية المسكونة بالوازع الديني وحب الوطن والخير للزبون، روى عن الامام مسلم في صحيحة عن عبد الله بن عمر رضى الله عنهما قال: أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال (المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يسلمه، من كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته، ومن فرج عن مسلم كربة فرج الله عنه كربة من كرب يوم القيامة ومن ستر مسلماً ستره الله يوم القيامة) رواه ومسلم في صحيحة. وهذا الحديث دعوة للموظف بان الله أختصه بهذه الوظيفة ليقوم

بقضاء حوائج الناس لتفريج كربهم وتسهيل أمرهم والأجر وثواب من عند الله قبل أجر الوظيفة.

تم وضع هذه القيمة بالنصف الثانى للإستبانة كما يبين الجدول رقم (13) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (2.4) درجات، بدلالة قياس متوسطة لتحتل المركز العشرين والأخير من جملة العبارات البالغة (20) عبارة كما يوضح الجدول رقم (14) ولقد تقدمت تسع درجات مقارنة مع ترتيبها بالاستبانة، وهذا يشير الى أن متلقى الخدمة (الزبون) درجة رضاه متوسطة لرغبة الموظف الذاتيه في انجاز المهام بعد نهاية فترة العمل الرسمي. وتأخر العبارة عن ترتيبها بالإستبانة للمستوى الاخير يدل على أنها لا تشكل اولويه لدى الموظف فى نظر الزبون، مما يتطلب ضرورة رفع مستوى الفهم والادراك الروحى وسط العاملين لتبيان تغليب المصلحة العامة على الخاصة، وأن يدركوا أن وجودهم بمواقع عملهم بعد إنتهاء فترة العمل وفى العطلات إنما هو عبادة والتزام اخلاقى وحس وطنى وبهذا نمكن للخدمة المدنية القومية لكى تقوم بدورها فى تنمية المجتمع.

10. القيمة العاشرة، العدل فى التعامل: وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (يجد كل صاحب حاجة الزمن الكافي لانجازها من الموظف). وهى قيمة ترتبط بالمساواة بين متلقى الخدمة حال التعامل معهم وعدم التمييز بينهم من حيث النوع أو الجنس أو المعرفة وغيرها من الخصائص الخاصة، الا فى الحالات الاستثنائية التى يتم قبولها من متلقى الخدمة أنفسهم كتقدم العمر أو المرض أو إكرام المرأة وغيرها من الأعذار المقبولة.

تم وضع هذه القيمة بالنصف الثانى للإستبانة كما يبين الجدول رقم (13) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (2.7) درجات، بدلالة قياس متوسطة لتحتل المركز الثانى عشر من جملة العبارات البالغة (20) عبارة كما يوضح الجدول رقم (14) ولقد حافظت على ترتيبها بنفس المركز بالاستبانة، وهذا يشير الى ان متلقى الخدمة (الزبون) درجة رضاه متوسطة فيما يخص الزمن الذى انحزت فيه معاملته. ومحافظة العبارة لترتيبها يدل على انها كذلك حافظت على أولويتها عند الموظف ومتلقى الخدمة، وهذا يتطلب ضرورة ترقية هذه القيمة بمزيد من التوجيه والتدريب والضبط المهني وإحياءها لدى الموظفين بما يجعلها عبادة والتزام اخلاقى وحس وطنى وبهذا نمكن للخدمة المدنية القومية لكى تقوم بدورها فى تنمية المجتمع.

11. القيمة الحادية عشر، الشفافية: وضعت هذه القيمة لتقاس بعبارتين الاولى تمثل الوضوح فى التكلفة المالية للإجراء (الرسوم) والثانية توضح الطريقة التى يتم بها الإجراء

نفسه من غير تدخل من احد (الواسطة)، وذلك لارتباطهما الوثيق معاً، فزيادة الرسوم او نقصانها تعنى الوساطة. كما يبين الجدول رقم (13) العبارتان على التوالي (يوجد وضوح تام في تنفيذ الإجراء من حيث الرسوم المفروضة) و(المعاملات تتم جميعها عبر النافذة المخصصة لها ولا مجال للوساطة). يتم تصديق الرسوم المفروضة على المعاملات من قبل وزارة المالية مع بداية كل عام مالى بمنشور يعمم على المؤسسات المتحصلة، ويتم تحصيل هذه الرسوم بواسطة إيصال مالى خصص لذلك، وفي حالة عدم الالتزام بذلك يعتبر خرق للإجراءات المالية والمحاسبية للدولة يحاسب عليها الموظف. كما ان الإجراء نفسه للزبون يجب ان يتم عبر النوافذ التى خصصت له حسب أسبقية الزبون وبذلك يكون الشعور بالرضا للزبون والأمان الوظيفي للموظف مما يزيد من العطاء والإنتاج.

لقد حققت العبارتان اللتان خصصتا لقياس هذه القيمة وفق قيم ليكرت (3.1) بدلالة قياس وسط و(2.5) بدلالة قياس وسط على التوالي لتحل الأولى المركز الثالث وتحل الثانية المركز الثامن عشر، بعد ترتيب العبارات البالغة (20) عبارة وفق قيم ليكرت، كما يوضح الجدول رقم (14) وهذا يشير الى ان العبارة الأولى تقدمت عشرة درجات والعبارة الثانية تأخرت أربع درجات عن ترتيبهما بالاستبانة، وهذا يشير الى ان متلقى الخدمة (الزبون) درجة رضاه متوسطة فيما يخص الشفافية من حيث وضوح الرسوم المفروضة وعدم تدخل الغير فى الإجراء نفسه. تقدم العبارة الأولى فى الترتيب يعنى أنها اولوية لدى الزبون والموظف معاً، أما العبارة الثانية تأخرها يعنى أنها ليست اولوية كما ترتيبها بالاستبانة رغم صغر الفارق. يتطلب الأمر ضرورة رفع مستوى فهم وإدراك العاملين بالخدمة المدنية القومية لمهام ومسؤوليات وسلطات وظيفتهم والالتزام بمبدأ الشفافية فى التعامل لكى تقوم هذه الخدمة بدورها فى تنمية المجتمع.

12. القيمة الثانية عشر، استخدام المواد بفعالية وكفاءة: وضعت هذه القيمة لتقاس بهذه العبارة (يستخدم الموظف المواد بحرص وفعالية)، هذه القيمة ذات ارتباط بقيمة الوعى بالتكلفة والحد من هدر المواد من قبل العاملين ولقد تم تقييمها سابقا من قبلهم أنفسهم وكانت دلالة قياسها وفق قيمة ليكرت مرتفعه (3.8)، ويقصد بها السلوك التنظيمي للعامل، وهنا يتم تقييم هذه القيمة ويحكم عليها من قبل متلقى الخدمة (الزبون).

قد تم وضع هذه القيمة بالنصف الثانى للإستبيان، كما يبين الجدول رقم (13) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (2.9) بدلالة قياس متوسطه لتحل المركز السادس من جملة العبارات البالغة (20) عبارة كما يوضح الجدول رقم (14) ولقد تقدمت تسع درجات عن درجة ترتيبها بالاستبانة، وهذا يشير الى ان متلقى الخدمة

(الزبون) درجة رضاه متوسطة فيما يخص استخدام الموظف للمواد بحرص وفعالية. وتقدم العبارة عن ترتيبها بالإستبانة يدل على أنها يجب أن تكون أولوية للموظف في نظر الزبون، وبمقارنة قيم ليكرت نجد هنالك اختلاف في دلالات القياس فكانت مرتفعه عندما قيم العاملين أنفسهم ومتوسطه عندما قيمهم الزبون، وهذا يتطلب ضرورة رفع مستوى فهم وإدراك العاملين بالخدمة المدنية القومية بضرورة استخدام المواد بفعالية وكفاءة وحرص للحد من الهدر والتأكيد على هذه القيمة ورسوخها لدى العامل بمفهوم العبادة الآية الكريمة (إِنَّ الْمُبْدِرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيَاطِينِ ۖ وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا) الآية (27) سورة الإسراء كما إنها إلترام قيمي وحس وطني، وبهذا نمكن للخدمة المدنية القومية لكي تقوم بدورها في تنمية المجتمع.

13. القيمة الثالثة عشر، التنظيم: وضعت هذه القيمة لتقاس بعبارتين الأولى تمثل سهولة وتسلسل الاجراء والثانية توضح إلترام الموظف نفسه بالنظام في انجاز عمله، وذلك لارتباطهما الوثيق معاً في نظام ما يعرف بنوافذ الإجراء، فتسلسل الإجراء مرهون بإلتزام الموظف بالنظام في عمله لكي ينجح نظام نافذة الاجراء وتنساب المعاملات، والعبارتان على التوالي كما يبين الجدول رقم (13) (الاجراء يتم تنفيذه بطريقة سهلة ومتسلسلة) ، و(يلتزم الموظف بالنظام في انجاز عمله) .

ولقد حققت العبارتان اللتان خصصتا لقياس هذه القيمة وفق قيم ليكرت (2.6) بدلالة قياس وسط و(2.7) بدلالة قياس وسط على التوالي لتحل الأولى المركز الخامس عشر وتحل الثانية المركز الثالث عشر، بعد ترتيب العبارات البالغة (20) عبارة وفق قيم ليكرت، كما يوضح الجدول رقم (14) وهذا يشير الى أن العبارة الأولى تقدمت دراجة واحدة والعبارة الثانية تقدمت أربع درجات عن ترتيبهما بالاستبانة، وهذا يشير الى ان متلقى الخدمة (الزبون) درجة رضاه متوسطة فيما يخص قيمة التنظيم من خلال العبارات الداله عليها. وتقدم العبارات الأولى والثانية في الترتيب يعنى أنهما أولوية لدى الزبون والموظف معاً،

لذلك يجب ربط مفهوم هذه القيمة بالقيم الدينية ثم الوطنية وتشريعات وقوانين العمل لكي تقوم الخدمة المدنية القومية بدورها في تنمية المجتمع.

14. القيمة الرابعة عشر،الحرص على مصلحة الغير (الزبون الخارجى): وضعت هذه القيمة قبل الأخيرة لتقاس بهذه العبارة (الموظف يعمل جاهدا في تقديم أفضل ما لديه لطالب الخدمة) .وهى ترتبط بمدى مستوى الخدمة المقدمة ورضا الزبون الخارجى (متلقى الخدمة) عنها وعن تقييم أداء الموظف لمستوى إنجاز خدمته، ولقد تم تقييم هذه

القيمة سابقا من قبل الموظفين أنفسهم وكانت دلالة قياسها وفق قيمة ليكرت مرتفعه (4.4)، وهنا يتم تقييم هذه القيمة ويحكم عليها من قبل متلقى الخدمة (الزبون).

تم وضع هذه القيمة قبل الأخيرة ، كما يبين الجدول رقم (13) ولقد حققت العبارة الخاصة بها وفق قيم ليكرت (2.8) بدلالة قياس متوسط لتحل المركز العاشر من جملة العبارات البالغة (20) عبارة كما يوضح الجدول رقم (14) ولقد تقدمت ثمان درجات عن درجة ترتيبها بالاستبانة، وبمقارنة قيم ليكرت نجد هنالك اختلاف في دلالات القياس فكانت مرتفعه عندما قيم العاملين أنفسهم ومتوسطه عندما قيمهم الزبون، مما يتطلب الأمر ضرورة رفع مستوى فهم وإدراك العاملين بالخدمة المدنية القومية لمهام ومسؤوليات وسلطات وظيفتهم وتقديم أفضل أفضل ما لديه لطالب الخدمة لبلوغ مرحلة رضاه.

15. القيمة الخامسة عشر، تعزيز الأداء المتميز: وضعت هذه القيمة أخيراً لنقاس بعبارتين يعكسان مدى رضا الزبون لما وجد من معاملته وإجراء وتعتبر هذه القيمة بمثابة تقييم عام لمستوى رضا الزبون في نهاية معاملته، والعبارتان مكملتان لبعضهما الأولى تمثل الشكر والتقدير والإشادة للموظف في نهاية الاجراء او المعاملة والثانية تعكس مدى هذا الرضا صراحةً. العبارتان على التوالي كما يبين الجدول رقم (13) الأولى (يجد مني الموظف المقتدر الشكر والتقدير والإشادة في نهاية الاجراء) والثانية (راضي تام الرضاء عن الخدمة المقدمة) .

ولقد حققت العبارتان اللتان خصصتا لقياس هذه القيمة وفق قيم ليكرت على التوالي (3.3) و(2.5) بدلالة قياس وسط لهما، لتحل الأولى المركز الاول وتحل الثانية المركز التاسع عشر، بعد ترتيب العبارات البالغة (20) عبارة وفق قيم ليكرت، كما يوضح الجدول رقم (14) وهذا يشير الى أن العبارة الأولى تقدمت بصورة كبيره، ثمانية عشر دراجة والثانية تقدمت درجة واحدة فقط عن ترتيبهما بالاستبانة، وهذا يشير الى ان متلقى الخدمة (الزبون) درجة رضاه متوسطة فيما يخص قيمة تعزيز الأداء المتميز من خلال تقييم العبارات الخاصة بها. وتقدم العبارة الأولى بدرجة كبيره والثانية بدرجة واحد يعنى أن متلقى الخدمة يولى شكر وتقدير الموظف إهتمام كبير رغم أن رضاه عن الخدمة متوسط. وهذا يرجع لطبيعة الشخصية السودانية.

جدول (15) ملخص القيم والعبارات على مستوى متلقى الخدمة (الزبون)

دلالة القياس للعبارات						جملة القيم	جملة العبارات
%	مرتفع	%	متوسط	%	منخفض		
00	00	100	20	00	00	15	20

المصدر معلومات الدراسة من الإستبانة

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

يبين الجدول رقم (15) ملخص القيم والعبارات على مستوى متلقى الخدمة الزبون، وتشير نسبة 100 % من العبارات وفق قيم ليكرت ما بين (2.34 - 3.66) بدلالة قياس وسط. وهذا يوضح بأن متلقى الخدمة (الزبون) مع اعتقادهم الكامل بان الخدمة المدنية القومية لها دور اساسى فى تنمية المجتمع، وأن العاملين بها هم من يقومون بهذا الدور من خلال صون القيم من خلال سلوكهم الوظيفي، الا أنهم غير راضيين عن سلوك وأداء العاملين فيها بالدرجة التى تدفع بها لتحقيق هذا الهدف (تنمية المجتمع). وذلك لان جميع القيم الخاصة بهم من خلال رصد دلالة القياس لسلوكهم حققت تقييم عام متوسط وإن كان أغلبها يميل للمنخفض.

ويرى الباحث ان هذا المعدل والمستوى لا يتطابق مع نتيجة الفرض الثاني الذى بلغت فيه النسب مرتفع 80% ومتوسط 20% حول مدى رضا التنفيذيين عن أدائهم بالخدمة المدنية والذين هم معنيون فى المقام الاول بالعمل التنفيذي الذى له علاقة مباشرة بمتلقى الخدمة (الزبون) ورغم ثقتهم بأن سلوكهم الوظيفي موافقاً إيجابياً لقيم العمل بدرجة كبيره، الا ان متلقى الخدمة (الزبون) يرى غير ذلك. وهذا يؤكد على أن هنالك قيم عمل تحتاج لترقية وتطوير من خلال التوعية والتأهيل والتدريب للعاملين حتى تقوم الخدمة المدنية بدورها فى تنمية المجتمع.

الفرضية الاساسية على ضوء الفرضيات الفرعية:

يفترض هذا البحث أن الاصل فى الخدمة المدنية تنمية المجتمع من خلال تعزيز قيم العمل عبر سلوك العاملين فيها.

جدول (16) ملخص نتائج الفرضيات الثلاثة

الفرضية	النص	جملة القيم	جملة العبارات	نسبة دلالة القياس للعبارات (%)		
				مرتفع	متوسط	منخفض
لاولى	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك الإداريين بالخدمة المدنية القومية وتعزيز قيم العمل	17	22	14	86	00
لثانية	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك التنفيذيين بالخدمة المدنية القومية وقيم العمل	15	20	80	20	00
الثالثة	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيم العمل بالخدمة المدنية القومية ورضا المستفيدين من خدماتها	15	20	00	100	00

المصدر معلومات الدراسة من الإستبانة

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

من الجدول (16) وبحساب أن أعلى معدل دلالة القياس هو (5) درجات وفق تقسم مقياس ليكرت يتضح أن الفرضية الأولى الخاصة بقياس قيم الإداريين عبر عبارات السلوك البالغة (22) عبارة، حققت دلالة القياس للعبارات (متوسط) أعلى نسبة (86%) بينما حققت دلالة القياس للعبارات (مرتفع) فقط (14%) بينما لم تحقق دلالة القياس للعبارات (منخفض) أى نسبة. وهذا يعكس وسطية سلوك الإداريين أنفسهم تجاه السلوك المطلوب ممن يديرونهم (التنفيذيين) وكذلك وسطية ما يطلبونه من الدولة فيما يحقق يحفز ويدعم صون وحماية القيم لى تقوم الخدمة المدنية بدورها فى تنمية المجتمع.

الفرضية الثانية الخاصة بقياس قيم التنفيذيين عبر عبارات السلوك البالغة (20) عبارة، حققت دلالة القياس للعبارات (مرتفع) أعلى نسبة (80%) بينما حققت دلالة القياس للعبارات (متوسط) فقط (20%) بينما لم تحقق دلالة القياس للعبارات (منخفض) أى نسبة. وهذا يعكس مدى ثقة التنفيذيين فيما يقومون به عمل وإنهم راضون عن ما يقدمونه من عمل، وسلوكهم موافقاً إيجابياً لقيم العمل وهم يعتقدون بذلك أنهم يدفعون بالخدمة المدنية لتحقيق تنمية المجتمع.

الفرضية الثالثة الخاصة بمدى رضا متلقى الخدمة (الزبون) عن مستوى الخدمة المقدمة من خلال قيم وسلوك العاملين فيها وبقياس هذه القيم عبر عبارات السلوك البالغة (20) عبارة، حققت دلالة القياس للعبارات (متوسط) النسبة الكاملة (100%) بينما لم تحقق دلالات القياس الأخرى (منخفض) و(مرتفع) أى نسبة. وهذا يعكس مدى عدم 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 وسطية رضا المستفيدين التى تميل للمنخفضة عن الخدمات المقدمة لهم وإنها لا تلبى طموحهم وبالتالى إن سلوك العاملين بالخدمة المدنية القومية لا يتوافق وقيمها بالدرجة التى تدفع بها لتنمية المجتمع بالصورة المطلوبة.

عليه رغم التوافق والاتفاق والفهم المشترك بين مجتمع الدراسة (الإداريين، التنفيذيين والزبون) للدور الاساسى للخدمة المدنية فى تنمية المجتمع لدرجة التوصل لمفهوم أن الأصل فى الخدمة المدنية هو تنمية المجتمع وهذا يؤكد الفرضية الأساسية للبحث. غير أن نتائج الفرضيات الفرعية أظهرت تفاوت واضح فى مدى صون وحماية قيم العمل من خلال السلوك المطلوب لفئات عينة الدراسة الثلاثة.

فالإداريين هم المعنيين فى المقام الاول بصون وحماية قيم العمل وتهيئة المناخ لسيادتها من خلال سلوكهم وسلوك العاملين معهم ولكن نتيجة إتجاههم نحوها كان وسط، ومن خلال الاجابات المفتوحة بالاستبانة والمقابلات يمكن ان يعزى ذلك لوجود مؤثرات خارجية تحد من إنطلاقهم وإنفاذ العديد من البرامج والخطط التى تحمى قيم العمل متعلقة بالجانب السياسى والخوف من فقدان الوظيفة او النقل وذلك لان معظمهم قارب على المعاش ويود أن ينهى حياته العملية بدون صراع مع من يديرهم ومع السلطات الحكومية وازدياد الشعور بعدم الأمان الوظيفي خاصة فى نهاية الخدمة الأمر الذى يضعفهم كقيادات وقيادات عليا بصورة واضحة ويقوى التنفيذيين بدرجة كبيرة وظهر ذلك واضحاً من خلال تحليل إجاباتهم على العبارات التى تعكس القيم الخاصة بهم، ونجد أن التنفيذيين حققوا دلالات قياس مرتفعة فى غالبية العبارات الأمر الذى يعكس مدى ثقتهم فيما يقومون به من عمل وان سلوكهم يعتبر موافقاً إيجابياً لقيم العمل فى مستواهم حتى تقوم الخدمة المدنية بدورها فى تنمية المجتمع، ومن خلال الإجابات المفتوحة بالاستبانة والمقابلات اتضح بان التنفيذيين لا يلقون باللوم علي أنفسهم فى أن تقوم الخدمة المدنية بدورها فى تنمية المجتمع رغم قناعتهم بذلك، وذلك لان تهيئة بيئة العمل وتوفر معيناته لإنجازه تعتبر من مهام الإداريين مع إعطائهم حقوقهم وتحفيزهم وهذا ما يفتقدونه مما يولد عدم ولاء للعمل والوظيفة .

أما فيما يتعلق بمتلقى الخدمة (الزبون) من خلال دلالات القياس لقيم العمل التى تم رصدها وتحليلها أوضحت 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 أداء العاملين فيها بالدرجة المطلوبة وذلك من خلال تهيئة بيئة العمل وسلوك العاملين فيها للدفع بها لتنمية المجتمع.

وبالنظر لهذه المواقف المختلفة بقياس القيم عبر السلوك من خلال العبارات المحددة لكل قيمة والتي تبلغ في مجملها بنحو (62) عبارة تشمل عينة البحث على المستويات الثلاثة (الإداريين، التنفيذيين ومتلقي الخدمة) في هذا البحث يؤكد الفرضية الأساسية أن الأصل في الخدمة المدنية تنمية المجتمع من خلال تعزيز قيم العمل عبر سلوك العاملين فيها.، وأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المدنية وتنمية المجتمع من خلال قيم العمل وسلوك العاملين فيها.

ومن واقع هذه النتائج التي تمخضت عن اختبار الفرضيات التي طرحها البحث يتضح ان هنالك بعض الجوانب بالخدمة المدنية القومية تحتاج لمعالجة لكي تقوم بدورها في تنمية المجتمع. وهذا ما سوف نوضحه من خلال خلاصة وتوصيات هذا البحث.

(4-4) العلاقات التقاطعية لبعض الخصائص والعبارات

لمزيد من التحليل دون التأثير على نتائج الفرضيات يمكن دراسة العلاقات التقاطعية لبعض الخصائص والعبارات نردها للتأكيد على اتساع تغطية البحث وأهميته وذلك من خلال التحليل العام للبيانات أظهرت الدراسة هنالك توافق واتفاق تامين، وفهم مشترك بين مجتمع الدراسة (الإداريين،التنفيذيين والزبون) للدور الاساسى للخدمة المدنية فى تنمية المجتمع لدرجة التوصل لمفهوم أن الأصل فى الخدمة المدنية هو تنمية المجتمع الا أن نتائج تحليل عبارات قياس القيم عبر السلوك أظهر تفاوتاً واضحاً بين فئات عينة الدراسة الثلاثة تمثل على مستوى الإداريين فى أن تقييم سلوك العاملين فى هذا المستوى يتوافق مع القيم بدرجة متوسطة وبدرجة مرتفعة بالنسبة للتنفيذيين وبدرجة متوسطة تميل للمنخفضة لقياس مدى رضا الزبون.

لمعرفة المزيد من المعلومات بصورة أكثر وأدق تحليلاً وأوسع تشخيصاً يمكن استخدام ودراسة الجدول التقاطعية لمعرفة تفاصيل النتائج التي توصلت لها الدراسة من خلال مجتمع الدراسة للعينات الثلاثة ، والتي يمكن أن تكون كل منها دراسة قائمة بذاتها ، كما يمكن أن تتولد العديد من الأوراق العلمية من تحليل هذه الجداول التي سوف نأخذ نماذج منها فى هذه الدراسة كالاتى :

أولاً المستوى الإداري :

جدول (17) الدراسة التقاطعية بين النوع و سنوات الخدمة (الإداري)

سنوات الخدمة					البيان		
المجموع	اكثر من 31	من 21 الى 31	من 11 الى 21	اقل من 11			
35	8	11	14	2	التكرار	ذكر	النوع
67.3%	15.4%	21.2%	26.9%	3.8%	النسبة من الكل		
17	6	7	4	0	التكرار	انثى	
32.7%	11.5%	13.5%	7.7%	.0%	النسبة من الكل		
52	14	18	18	2	التكرار	المجموع	
100.0%	26.9%	34.6%	34.6%	3.8%	النسبة من الكل		

لمصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

من الجدول (17) يتضح أن جملة العينة في هذا المستوى 52 إداريا من الدرجة الرابعة وما فوق، 67.3% منهم ذكور و 32.7% منهم إناث ونجد أن الذكور أكثر من الإناث في هذا المستوى . وسنين خدمتهم توزعت كالتالي 3.8% تقل خدمتهم الوظيفية عن 11 سنة، ونسبة 34.6% خدمتهم الوظيفية ما بين (11 الى 21) سنة ، ونسبة 34.6% أيضا خدمتهم الوظيفية بين (21 الى 31) سنة ، ونسبة 26.9% خدمتهم أكثر من 31 سنة .وتظهر هذه الأرقام بان غالبية الإداريين تنحصر سنوات خدمتهم ما بين (11 الى 31) سنة. وبالدراسة التقاطعية لهاتين الخاصيتين يتضح من خلال الجدول أعلاه نجد أن اكبر نسبة للذكور سنوات خدمتهم ما بين (11-21) سنة ، واقل نسبة سنوات خدمتهم اقل من 11 سنة ، واكبر نسبة للإناث سنوات خدمتهم ما بين (21 الى 31) سنة، وكذلك اقل نسبة سنوات خدمتهم اقل من (11) سنة . وهذا يدل على أن الترقى لهذه الدرجات يتم وفق النظم والقوانين رغم وجود نسبة ضعيفة عند الذكور اقل من (4%) وفي الغالب يعينون لهذه الدرجات كخبرات وطنية بعد الأداء الخدمة في مواقع أخرى كالجيش والبوليس والعمل خارج البلاد. والتمرحل في هذه الدرجات يسير بصورة متسقة لدى الذكور ويختلف هذا الاتساق لدى الإناث مما يتطلب النظر لذلك خلال انعقاد لجان الترقيات.

جدول (18) الدراسة التقاطعية بين النوع و الدرجة الوظيفية (الإداري)

الدرجة الوظيفية			البيان		
المجموع	من الدرجة الاولى وما فوق	من الدرجة الرابعة للثانية			
35	10	25	التكرار	ذكر	النوع
67.3%	19.2%	48.1%	النسبة من الكل		
17	6	11	التكرار	أنثى	
32.7%	11.5%	21.2%	النسبة من الكل		
52	16	36	التكرار		المجموع
100.0%	30.8%	69.2%	النسبة من الكل		

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

من الجدول رقم (18) يتضح أن جملة العينة في هذا المستوى (52) إداريا من الدرجة الرابعة وما فوق، 67% منهم ذكور و 33% منهم إناث ونجد أن الذكور أكثر من الإناث في هذا المستوى، واغلبهم ينتمون للفئة من الدرجة الرابعة للثانية بنسبة 69% ، و من الدرجة الأولى وما فوق بنسبة 31% . وبالدراسة التقاطعية لهاتين الخاصيتين يتضح من خلال الجدول (18) أن هنالك اتساق وتمرحل في هذه الدرجات بالنسبة للذكور وللإناث ، غير ان نسبة الذكور ضعف نسبة الإناث.

جدول (19) الدراسة التقاطعية بين النوع والترقي داخل المؤسسة يسير وفق مسار وظيفي معتمد للعاملين

الترقي داخل المؤسسة يسير وفق مسار وظيفي معتمد للعاملين						البيان		
المجموع	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
35	7	14	4	5	5	التكرار	ذكر	النوع
67.3%	13.5%	26.9%	7.7%	9.6%	9.6%	النسبة من الكل		
17	3	5	2	6	1	التكرار	انثى	
32.7%	5.8%	9.6%	3.8%	11.5%	1.9%	النسبة من الكل		
52	10	19	6	11	6	التكرار	المجموع	
100.0%	19.2%	36.5%	11.5%	21.2%	11.5%	النسبة من الكل		

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

من الجدول رقم (19) يتضح أن جملة العينة في هذا المستوى (52) إداريا من الدرجة الرابعة وما فوق، 67% منهم ذكور و 33% منهم إناث ونجد أن الذكور أكثر من الإناث في هذا المستوى . لقد تم طرح العبارة الآتية عليهم (الترقي داخل المؤسسة يسير وفق مسار وظيفي معتمد للعاملين) ليتم عبرها قياس قيمة التقيد بإعمال القانون ولوائح العمل ، ولقد تم تحليل النتيجة سابقا وكانت بدرجة قياس متوسطة ، ولمعرفة تفاصيلها ومدى تأثير النوع على هذه النتيجة عبر الدراسة التقاطعية لهاتين الخاصيتين يتضح من خلال الجدول أعلاه نجد أن غالبية الذكور راضون على أن الترقى يسير وفق مسار وظيفي معتمد للعاملين بالمؤسسة ، غير أن الإناث انقسموا نصفين تقريبا لقياس هذه العبارة مما يدل على عدم رضاهم التام لسير الترقى بمؤسسات الخدمة المدنية القومية. وهذا يوضح لماذا هنالك عدم اتساق مع سنوات الخدمة والنوع كما ذكر في الجدول الأول بالرقم (17). مما يعنى أن الترقى للإناث لا يسير بنفس وتيرة الترقى للذكور الأمر الذى يتطلب معرفة أسبابه.

جدول (20) الدراسة التقاطعية بين النوع و يوجد تناسب وتنوع في حجم العاملين بالمؤسسة

من حيث الجنس (الإداري)

يوجد تناسب وتنوع في حجم العاملين بالمؤسسة من حيث الجنس								
المجموع	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
35	6	8	2	15	4	التكرار	ذكر	النوع
67.3%	11.5%	15.4%	3.8%	28.8%	7.7%	النسبة من الكل		
17	3	3	2	7	2	التكرار	انثى	
32.7%	5.8%	5.8%	3.8%	13.5%	3.8%	النسبة من الكل		
52	9	11	4	22	6	التكرار	المجموع	
100.0%	17.3%	21.2%	7.7%	42.3%	11.5%	النسبة من الكل		

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

من الجدول رقم (20) يتضح أن جملة العينة في هذا المستوى (52) إداريا من الدرجة الرابعة وما فوق، 67% منهم ذكور و 33% منهم إناث ونجد أن الذكور أكثر من الإناث في هذا المستوى . لقد تم طرح العبارة الآتية عليهم (يوجد تناسب وتنوع في حجم العاملين بالمؤسسة من حيث الجنس) ليتم عبرها قياس قيمة التنوع ، ولقد تم تحليل النتيجة سابقا وكانت بدرجة قياس متوسطة ، ولمعرفة تفاصيلها ومدى تأثير النوع على هذه النتيجة عبر الدراسة التقاطعية لهاتين الخاصيتين يتضح من خلال الجدول أعلاه نجد أن غالبية الذكور غير راضين على التناسب والتنوع في حجم العاملين بالمؤسسة من حيث الجنس ، ونجد أن الإناث كذلك غير راضين على التناسب والتنوع في حجم العاملين بالمؤسسة من حيث الجنس ولكنهم بصورة أكبر من الرجال ، مما يدل على عدم رضا الذكور والإناث معاً لمستوى حجم التنوع بمؤسسات الخدمة المدنية مما يعنى كل فريق يريد لنفسه أكثر وهذه إحدى معوقات الخدمة المدنية المتجسدة في الأنانية وحب الذات من غير واقع وتقدير علمي للأمور مع العلم أن هذه الشريحة تخص القيادات والقيادات العليا بالخدمة المدنية القومية يعنى هؤلاء هم المعنيين في المقام الأول بتطوير وترقية الخدمة المدنية.

جدول رقم (21) الدراسة التقاطعية بيت النوع و العاملون بالمؤسسة لديهم معرفة تامة

بقانون محاسبة العاملين (الإداري)

العاملون بالمؤسسة لديهم معرفة تامة بقانون محاسبة العاملين								
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المجموع			
2	5	8	14	6	35	التكرار	ذكر	النوع
3.8%	9.6%	15.4%	26.9%	11.5%	67.3%	النسبة من الكل		
1	6	2	8	0	17	التكرار	انثى	
1.9%	11.5%	3.8%	15.4%	.0%	32.7%	النسبة من الكل		
3	11	10	22	6	52	التكرار	المجموع	
5.8%	21.2%	19.2%	42.3%	11.5%	100.0%	النسبة من الكل		

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

من الجدول رقم (21) يتضح أن جملة العينة في هذا المستوى (52) إداريا من الدرجة الرابعة وما فوق، 67% منهم ذكور و 33% منهم إناث ونجد أن الذكور أكثر من الإناث في هذا المستوى . لقد تم طرح العبارة الآتية عليهم (العاملون بالمؤسسة لديهم معرفة تامة بقانون محاسبة العاملين) ليتم عبرها قياس قيمة العدل والمحاسبة، ولقد تم تحليل النتيجة سابقا وكانت بدرجة قياس متوسطة، ولمعرفة تفاصيلها ومدى تأثير النوع على هذه النتيجة عبر الدراسة التقاطعية لهاتين الخاصيتين يتضح من خلال الجدول أعلاه نجد أن غالبية الذكور يرون أن العاملين بالخدمة المدنية القومية لديهم معرفة تامة بقانون محاسبة العاملين، غير أن الإناث انقسموا نصفين تقريبا لقياس هذه العبارة مما يدل على عدم رضاهم التام بمدى معرفة العاملين بقانون محاسبة العاملين وهذا يوضح بان الذكور لديهم معرفة اكبر من الإناث باللوائح والقوانين المنظمة للخدمة المدنية.

ثانياً المستوى التنفيذي :

جدول (22) الدراسة التقاطعية بين النوع وسنوات الخدمة (التنفيذي)

سنوات الخدمة					البيان		
المجموع	اكثر من 31	من 21 الى 31	من 11 الى 21	اقل من 11			
110	16	19	28	47	التكرار	ذكر	النوع
38.7%	5.6%	6.7%	9.9%	16.5%	النسبة من الكل		
174	3	38	57	76	التكرار	أنثى	
61.3%	1.1%	13.4%	20.1%	26.8%	النسبة من الكل		
284	19	57	85	123	التكرار	المجموع	
100.0%	6.7%	20.1%	29.9%	43.3%	النسبة من الكل		

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

من الجدول رقم (22) يتضح أن العينة في هذا المستوى شملت (284) تنفيذياً (110) منهم ذكور بنسبة 39% و (174) منهم إناث بنسبة 61%. وهذا يشير إلى أن أغلب العاملين في هذا المستوى من الإناث. وسنن خدمتهم توزعت كالتالي 43% تقل خدمتهم الوظيفية عن (11) سنة، ونسبة 30% خدمتهم الوظيفية ما بين (11 إلى 21) سنة ، ونسبة 20% أيضاً خدمتهم الوظيفية بين (21 إلى 31) سنة ، ونسبة 07% خدمتهم أكثر من (31) سنة. وتظهر هذه الأرقام التسلسل الطبيعي والمتسق للدرج الوظيفي وفق سنوات الخدمة. وبالدراسة التقاطعية لهاتين الخاصيتين (النوع X سنوات الخدمة) يتضح من خلال الجدول أعلاه نجد أن أكبر نسبة للذكور سنوات خدمتهم أقل من (11) سنة ، وكذلك للإناث . غير أن للخبرة التي تفوق سنوات الخدمة أكثر من (31) سنة نجدها ضعيفة جداً عند الإناث ولا تتسق مع كثرة عدد الإناث في هذه العينة. وهذا يشير لتساقط النساء من الاستمرار بالخدمة قبل نزول سن المعاش. مما يتطلب النظر لذلك لمعرفة الأسباب ومعالجتها .

جدول (23) الدراسة التقاطعية بين النوع و الدرجة الوظيفية (التنفيذي)

الدرجة الوظيفية				البيان		
المجموع	من 9 الى 5	من 14 الى 10	من الدرجة 17 الى 15			
110	71	27	12	التكرار	ذكر	النوع
38.7%	25.0%	9.5%	4.2%	النسبة من الكل		
174	132	31	11	التكرار	انثى	
61.3%	46.5%	10.9%	3.9%	النسبة من الكل		
284	203	58	23	التكرار	المجموع	
100.0%	71.5%	20.4%	8.1%	النسبة من الكل		

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

من الجدول رقم (23) يتضح أن العينة في هذا المستوى شملت (284) تنفيذياً (110) منهم ذكور بنسبة 39% و (174) منهم اناث بنسبة 61% . وهذا يشير الى ان اغلب العاملين في هذا المستوى من الإناث. اغلبهم ينتمون للفئة من الدرجة (5 الى 9) بنسبة كبيرة جداً بلغت ما يفوق (71%) وذلك لان هذه الفئة تتضمن الدرجة التاسعة مدخل الخدمة للجامعيين وما دونها درجات عمالية وكتبه من غير الجامعيين . وبالدراسة التقاطعية لهاتين الخاصيتين (النوع * الدرجة الوظيفية) يتضح من خلال الجدول اعلاه أن هنالك اتساق وتماثل في هذه الدرجات بالنسبة للذكور وللإناث حسب مداخل الخدمة ، غير أن نسبة ألاناث أكثر من الرجال بدرجة كبيرة جداً تقارب الضعف في الفئة من الدرجة (من 9 الى 5) . وهنا يرى الباحث ضرورة التوازن النسبي بين الرجال والإناث في عملية التعيين في مداخل الخدمة وان لا يكون التعيين خاضع للمنافسة المطلقة فقط ، حتى يتم حفظ التنوع في مستقبل الخدمة المدنية.

جدول (24) الدراسة التقاطعية بين النوع والمستوى التعليمي (التنفيذي)

المستوى التعليمي					البيان		
المجموع	فوق الجامعي	جامعي	ثانوي	دون الثانوي			
110	28	51	28	3	التكرار	ذكر	النوع
38.7%	9.9%	18.0%	9.9%	1.1%	النسبة من الكل		
174	41	90	39	4	التكرار	انثى	
61.3%	14.4%	31.7%	13.7%	1.4%	النسبة من الكل		
284	69	141	67	7	التكرار	المجموع	
100.0%	24.3%	49.6%	23.6%	2.5%	النسبة من الكل		

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

من الجدول رقم (24) يتضح أن العينة في هذا المستوى شملت (284) تنفيذياً (110) منهم ذكور بنسبة 39% و (174) منهم إناث بنسبة 61%. وهذا يشير الى أن اغلب العاملين في هذا المستوى من الإناث. اغلبهم جامعيين بنسبة كبيرة بلغت حوالي (50%) وذلك لان هذه الفئة تتضمن الدرجة التاسعة مدخل الخدمة للجامعيين. وبالدراسة التقاطعية لهاتين الخاصيتين (النوع * المستوى التعليمي) يتضح من خلال الجدول أعلاه أن هنالك اتساق وتمرحل في المستوى التعليمي بالنسبة للذكور وللإناث حسب العددية في كل درجة ، غير أن نسبة الإناث أكثر من الرجال بدرجة كبيرة في مستويات التعليم الجامعي وفوق الجامعي . مما يدل على ان الإناث يطورن أنفسهن خلال فترة خدمتهن بالخدمة المدنية القومية ، ويمكن أن تكون هذه الملاحظة نقطة ضعف للإناث ايضاً وذلك لان تأهيلهن في الغالب يتم على مستوى أدائهن بالخدمة المدنية القومية.

جدول (25) الدراسة التقاطعية بين المستوى التعليمي و الدرجة الوظيفية (التنفيذي)

الدرجة الوظيفية				البيان		
المجموع	من 9 الى 5	من 14 الى 10	من الدرجة 17 الى 15			
7	2	3	2	التكرار	دون الثانوي	المستوى التعليمي
2.5%	.7%	1.1%	.7%	النسبة من الكل		
67	35	25	7	التكرار	ثانوي	
23.6%	12.3%	8.8%	2.5%	النسبة من الكل		
141	102	26	13	التكرار	جامعي	
49.6%	35.9%	9.2%	4.6%	النسبة من الكل		
69	64	4	1	التكرار	فوق الجامعي	
24.3%	22.5%	1.4%	.4%	النسبة من الكل		
284	203	58	23	التكرار	المجموع	
100.0%	71.5%	20.4%	8.1%	النسبة من الكل		

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

من الجدول اعلاة رقم (25) يتضح أن العينة في هذا المستوى شملت (284). اغلبهم جامعيين بنسبة كبيرة بلغت حوالى (50%) وذلك لان هذه الفئة تتضمن الدرجة التاسعة مدخل الخدمة للجامعيين. وبالدراسة التقاطعية لهاتين الخاصيتين (المستوى التعليمي * الدرجة الوظيفية) يتضح من خلال الجدول أعلاه أن هنالك اتساق وتمرحل في الدرجات الوظيفية مع المستوى التعليمي. الا أن غالبية العاملين في المستوى ما بين الدرجة (9 الى 5) لأنها تشكل مدخل خدمة للجامعيين ، أما الفئات الأخرى فهي فئات عمالية او كتابية. إذا ليس هنالك مشكلة في توزيع الوظائف حسب الدرجة الوظيفية .

جدول (26) الدراسة التقاطعية بين النوع و أتناول وجبة الفطور خارج مكان العمل

أتناول وجبة الفطور خارج مكان العمل						البيان		
المجموع	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
110	23	23	15	24	25	التكرار	ذكر	النوع
38.7%	8.1%	8.1%	5.3%	8.5%	8.8%	النسبة من الكل		
174	23	24	14	69	44	التكرار	انثى	
61.3%	8.1%	8.5%	4.9%	24.3%	15.5%	النسبة من الكل		
284	46	47	29	93	69	التكرار	المجموع	
100.0%	16.2%	16.5%	10.2%	32.7%	24.3%	النسبة من الكل		

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

من الجدول رقم (26) يتضح أن العينة في هذا المستوى شملت (284) تنفيذياً (110) منهم ذكور بنسبة 39% و (174) منهم إناث بنسبة 61%. وهذا يشير الى ان اغلب العاملين في هذا المستوى من الإناث. لقد تم طرح العبارة الاتية عليهم (أتناول وجبة الفطور خارج مكان العمل) ليتم عبرها مع عبارات أخرى قياس قيمة إدارة الوقت ، ولقد تم تحليل النتيجة سابقا وكانت بدرجة قياس مرتفع ،ولمعرفة تفاصيلها ومدى تأثير النوع على هذه النتيجة عبر الدراسة التقاطعية لهاتين الخاصيتين (النوع * أتناول وجبة الفطور خارج مكان العمل) يتضح من خلال الجدول اعلاة نجد أن الذكور إنقسموا نصفين تقريبا فيما يخص تناول وجبة الفطور خارج مكان العمل ،بينما ان غالبية الاناث لا يتناولن وجبة الفطور خارج مكان العمل ،وربما ذلك ناتج عن طبيعة وحياء المرأة علاوة لتدبيرها من خلال جلب وجبة فطورها معها من المنزل. وهذا يدل على أن الإناث أكثر انضباطاً من الذكور في تناول وجبة الفطور بمكان العمل .مما يزيد من عطاءهن وانجازهن لمهامهن.

ثالثاً: مستوى متلقي الخدمة (الزبون) :

جدول (27) الدراسة التقاطعية بين النوع والمستوى التعليمي (الزبون)

المستوى التعليمي						النوع
المجموع	فوق الجامعي	جامعي	ثانوي	دون الثانوي		
144	14	52	41	37	التكرار	ذكر
58.10%	5.60%	21.00%	16.50%	14.90%	النسبة من الكل	
104	11	70	19	4	التكرار	انثى
41.90%	4.40%	28.20%	7.70%	1.60%	النسبة من الكل	
248	25	122	60	41	التكرار	المجموع
100.00%	10.10%	49.20%	24.20%	16.50%	النسبة من الكل	

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

من الجدول رقم (27) يتضح أن العينة في هذا المستوى شملت (248) زبوناً (144) منهم ذكور بنسبة 58% و (104) منهم إناث بنسبة 42% . وهذا يشير الى أن اغلب متلقي الخدمة في هذا المستوى من الذكور. اغلبهم جامعيين بنسبة كبيرة بلغت حوالي (50%) وفوق الجامعيين بنسبة مقدرة بلغت (24%) مما يشير الى أن غالبية متلقي الخدمة لديهم معرفة وثقافة عالية الأمر الذي يتطلب ويحتم على الموظف التعامل وفق هذا المفهوم مع الزبون حتى ينال رضاه ومن ثم يسهم ايجابيا في تنمية المجتمع. وبالدراسة التقاطعية لهاتين الخاصيتين (النوع * المستوى التعليمي) يتضح من خلال الجدول أعلاه أن عدد الجامعيين وفوق الجامعيين الإناث أكثر من الذكور رغم كبر عينة الذكور مقارنة مع الإناث . مما يدل على أن الإناث متلقيات الخدمة أكثر تأهيلاً من الذكور الأمر الذي يستوجب خاصية وخصوصية التعامل معهن بالصورة التي تنال رضاهن ورضاء كل متلقى الخدمة بصورة عامة . ليكون الموظف النموذج الذي يحتذى به في الحياة العامة لعامة المواطنين وذلك من خلال عكس سلوك ايجابي وحضاري يرتقى لمستوى تاهيل وفهم متلقى الخدمة حتى يؤثر فيه بصورة ايجابية يتم عكسها من خلال سلوك متلقى الخدمة نفسه الذي في الغالب يمكن ان يكون عاملاً في مكان اخر سواء بالخدمة المدنية او القطاع الخاص وهو كذلك لديه علاقة بالجمهور ، ومن خلال هذا التسلسل يتم الرضا المجتمعي ومن ثم تنمية المجتمع بصورة عامة .

جدول (28) الدراسة التقاطعية بين النوع والمهنة (الزبون)

المهنة						النوع	
المجموع	بدون عمل	اعمال حرة	عمل خاص	مزارع	موظف		
144	11	8	26	41	58	التكرار	ذكر
57.80%	4.40%	3.20%	10.40%	16.50 %	23.30 %	النسبة من الكل	
105	32	12	17	7	37	التكرار	انثى
42.20%	12.90 %	4.80%	6.80%	2.80%	14.90 %	النسبة من الكل	
249	43	20	43	48	95	التكرار	المجموع
100.00%	17.30 %	8.00%	17.30%	19.30 %	38.20 %	النسبة من الكل	

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

من الجدول رقم (28) يتضح أن العينة في هذا المستوى شملت (249) زبونا (144) منهم ذكور بنسبة 58% و (105) منهم إناث بنسبة 42% . وهذا يشير الى أن اغلب متلقي الخدمة في هذا المستوى من الذكور. اغلبهم موظفين بنسبة كبيرة بلغت حوالى (38%) يليهم المزارعين ثم أصحاب الأعمال الخاصة ثم الذين بدون عمل وأخيرا أصحاب الأعمال الحرة بنسبة (8%). وبالدراسة التقاطعية لهاتين الخاصيتين (النوع * المهنة) يتضح أن متلقى الخدمة الموظفين الذكور أكثر من الإناث ، والبدون عمل نجد الإناث أكثر من الذكور ، وفي هذا مؤشر على ان رغم ازدياد عدد الجامعيين الإناث مقارنة مع الذكور كما فى الجدول السابق رقم (24) الا ان عدد الإناث البدون عمل اكبر من الذكور مما يستوجب ضرورة مراعاة هذا المؤشر فى عمليات التعيين والتوظيف الجديدة مستقبلا.

جدول (29) الدراسة التقاطعية بين النوع وعبرة يجد كل صاحب حاجة الزمن الكافي لانجازها من الموظف (الزبون)

يجد كل صاحب حاجة الزمن الكافي لانجازها من الموظف						البيان	
المجموع	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
144	19	19	39	33	34	التكرار	ذكر
58.30%	7.70%	7.70%	15.80%	13.40%	13.80%	النسبة من الكل	
103	11	22	21	24	25	التكرار	انثى
41.70%	4.50%	8.90%	8.50%	9.70%	10.10%	النسبة من الكل	
247	30	41	60	57	59	التكرار	المجموع
100.00%	12.10%	16.60%	24.30%	23.10%	23.90%	النسبة من الكل	

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

من الجدول رقم (29) يتضح أن العينة في هذا المستوى شملت (247) زبونا (144) منهم ذكور بنسبة 58% و (103) منهم إناث بنسبة 42%. وهذا يشير الى ان اغلب متلقي الخدمة في هذا المستوى من الذكور. لقد تم طرح العبارة الآتية عليهم (يجد كل صاحب حاجة الزمن الكافي لانجازها من الموظف) ليتم عبرها قياس قيمة العدل في التعامل ، ولقد تم تحليل النتيجة سابقا وكانت بدرجة قياس متوسطة تميل للمنخفض ، ولمعرفة تفاصيلها ومدى تأثير النوع على هذه النتيجة عبر الدراسة التقاطعية لهاتين الخاصيتين (النوع* يجد كل صاحب حاجة الزمن الكافي لانجازها من الموظف) يتضح من خلال الجدول اعلاه ان هنالك عدل في التعامل وليس هنالك تفضيل نوع على نوع اخر من قبل العاملين بالخدمة المدنية ، رغم عدم رضا متلقي الخدمة للجنسين (الذكور والاناث) للزمن الذي تنجز فيه خدماتهم المطلوبة نفسها .

جدول (30) الدراسة التقاطعية بين العمر وعبرة يتسم تعامل الموظف بالاحترام والتقدير لطالب الخدمة (الزبون)

يتسم تعامل الموظف بالاحترام والتقدير لطالب الخدمة						البيان		العمر
المجموع	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
8	2	0	0	2	4	التكرار	اقل من 21	
3.2%	.8%	.0%	.0%	.8%	1.6%	النسبة من الكل		
136	20	32	34	23	27	التكرار	من 21 الى 31	
54.4%	8.0%	12.8%	13.6%	9.2%	10.8%	النسبة من الكل		
63	9	14	17	9	14	التكرار	من 31 الى 41	
25.2%	3.6%	5.6%	6.8%	3.6%	5.6%	النسبة من الكل		
43	8	4	15	8	8	التكرار	اكثر من 41	
17.2%	3.2%	1.6%	6.0%	3.2%	3.2%	النسبة من الكل		
250	39	50	66	42	53	التكرار	المجموع	
100.0%	15.6%	20.0%	26.4%	16.8%	21.2%	النسبة من الكل		

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

من الجدول رقم (30) يتضح أن العينة في هذا المستوى شملت (250) زبوناً ذكور وإناث في أعمار مختلفة تراوحت بين (21 الى ما يفوق 41 عام) ، وقصد من العبارة التي طرحت عليهم وهي (يتسم تعامل الموظف بالاحترام والتقدير لطالب الخدمة) لمعرفة قيمة فن ومهارة التعامل (التواصل مع الزبون) من قبل العاملين وذلك من حيث توقيير الكبير واحترام الصغير من خلال العبارة التي طرحت على الفئات العمرية المختلفة، وكان مستوى الرضا متوسط لهذه العبارة على وجه العموم ، ولمعرفة تفاصيلها وما اذا كان هنالك تفاوت بين هذه الفئات العمرية في مستوى رضاهم لتعامل العاملين معهم ، تم ذلك من خلال دراسة الجداول التقاطعية لهاتين الخاصيتين (العمر * يتسم تعامل الموظف بالاحترام والتقدير لطالب الخدمة) يتضح من خلال الجدول اعلاه انه كلما زاد عمر متلقى الخدمة كلما زاد رضاه عن تعامل الموظف معه غير ان الفئة العمرية الشبابية الاقل من 21 عام مستوى رضاهم منخفض جدا لتعامل العاملين معهم. وهذا يعكس روح الشباب.

جدول (31) الدراسة التقاطعية بين النوع وعبرة راضي تام الرضاء عن الخدمة المقدمة (الزبون)

راضي تام الرضاء عن الخدمة المقدمة						البيان	
المجموع	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
144	22	17	21	42	42	التكرار	ذكر
57.80%	8.80%	6.80%	8.40%	16.90%	16.90%	النسبة من الكل	
105	8	22	15	20	40	التكرار	انثى
42.20%	3.20%	8.80%	6.00%	8.00%	16.10%	النسبة من الكل	
249	30	39	36	62	82	التكرار	المجموع
100.00%	12.00%	15.70%	14.50%	24.90%	32.90%	النسبة من الكل	

المصدر معلومات الدراسة من الاستبانة

من الجدول رقم (31) يتضح أن العينة في هذا المستوى شملت (249) زبوناً (144) منهم ذكور بنسبة 58% و (105) منهم إناث بنسبة 42%. وهذا يشير الى ان اغلب متلقي الخدمة في هذا المستوى من الذكور. لقد تم طرح العبارة الاتية عليهم (راضي تام الرضاء عن الخدمة المقدمة) ليتم عبرها قياس قيمة تعزيز الأداء المتميز ، ولقد تم تحليل النتيجة سابقا وكانت بدرجة قياس متوسطة تميل للمنخفض ،ولمعرفة تفاصيلها ومدى تأثير النوع على هذه النتيجة عبر الدراسة التقاطعية لهاتين الخاصيتين (النوع* ومدى رضا الزبون) يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مستوى رضا النوعين (الذكور والإناث) على درجة واحدة رغم ان مستوى رضا الإناث اكبر بدرجة طفيفة جداً. ولكن النوعين كما أسلفنا مستوى رضاهم متوسط يميل للمنخفض عن الخدمة المقدمة.

عموماً هذه العلاقات التقاطعية لا تؤثر في فرضيات البحث الأساسية ولكنها مزيداً من التحليل والتدقيق بدرجة أكثر تفصيلاً لنتائج الفرضيات وفق الخصائص الشخصية لمجتمع الدراسة،ويمكن الاستفادة منها في عمل العديد من الأوراق العلمية.

الفصل الخامس

التوصيات والخاتمة

(1-5) المقدمة

(2-5) التوصيات

- المصادر والمراجع
- الملاحق

الفصل الخامس

التوصيات والمقترحات

(1-5) المقدمة

يتحدد الهدف النهائي للفصل الحالي في تقديم إيجاز لأهم النتائج التي توصل لها البحث من واقع البيانات التي قام الباحث بجمعها وتحليلها في مجالات وصف العينة والأسئلة التي طرحتها الدراسة الى جانب بيان النتائج التي تمخضت عن اختبار الفرضيات الفرعية الثلاث التي طرحتها الدراسة على ضوء الفرضية الأساسية ،هذا الى جانب تقديم التوصيات والمقترحات المناسبة لعموم الفائدة. ولقد كانت النتائج كالآتي:

○ بالنسبة للإداريين كانت دلالة القياس متوسطة مما يعنى أن سلوك العاملين في هذا المستوى يتوافق مع القيم بدرجة متوسطة مما يعنى أن هنالك مجالاً لترقية سلوك العاملين. وبما أن قياس السلوك في هذا المستوى المقصود به مدى مستوى تهيئة بيئة العمل ومدى رضا الإداريين عن أداء التنفيذيين فالأمر يستوجب العمل في المجالين معاً ليصل لمرحلة تمكن الخدمة المدنية من القيام بدورها في تنمية المجتمع.

○ بالنسبة للتنفيذيين كانت دلالة القياس مرتفع مما يعنى أن سلوك العاملين في هذا المستوى يتوافق مع القيم بدرجة مرتفعة وهذا يعكس مدى رضا التنفيذيين عن أداء مهامهم وثقتهم العالية في أنفسهم وفيما يقومون به عمل وان سلوكهم موافقاً ايجابياً لقيم العمل وهم يعتقدون بذلك أنهم يدفعون بالخدمة المدنية لتحقيق تنمية المجتمع.

○ بالنسبة لمتلقي الخدمة (الزبون) كانت دلالة القياس متوسطة تميل للمنخفضة وهذا يعكس مدى عدم رضا الزبون عن أداء العاملين في الخدمة المدنية القومية بالدرجة المطلوبة وذلك من خلال تهيئة بيئة العمل وسلوك العاملين فيها لتعزيز قيم العمل. وهذا يعكس بدرجة كبيرة وسطية رضا المستفيدين التي تميل للمنخفضة كما ذكرنا من الخدمات المقدمة لهم وأنها لا تلبي طموحهم وبالتالي أن سلوك العاملين بالخدمة المدنية القومية لا يتوافق وقيمها بالدرجة التي تدفع بها لتنمية المجتمع بالصورة المطلوبة.

ولكي تكون قيم العمل راسخة ومتجذرة في مؤسساتنا ، حاكمة لسلوك العاملين بالخدمة المدنية القومية ، يجب تعزيز تثقيف وتأهيل كل أفراد المجتمع ابتداء من الأسرة والمدرسة، وانتهاء بالمؤسسة المخدمة للعاملين.

(2-6) التوصيات والمقترحات

من خلال ما تقدم من مناقشة للنتائج يؤكد البحث أن العاملين بالخدمة المدنية هم أساس إصلاحها الهادف لتنمية المجتمع من خلال سلوكهم المحكوم بقيم العمل وعليه لتحقيق ذلك توصي الدراسة بما يلي:-

1. التأكيد على تعميق مفهوم أن الأصل في الخدمة المدنية هو تنمية المجتمع من خلال تعزيز قيم العمل عبر سلوك العاملين فيها وذلك بتكثيف البرامج والدورات التدريبية.
2. تطوير وترقية الخدمة المدنية من خلال تعديل وتفعيل القوانين واللوائح ووضع سياسات وخطط وبرامج متصلة بقيم العمل وضبط سلوك العاملين بما يتوافق وهذه القيم.
3. 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.
4. تحديد الاحتياجات التدريبية بصورة علمية دقيقة بما يمكن المعنيين من التخطيط للتدريب والعمل على تصميم برامج تدريبية فعالة مع تطبيق أنظمة علمية وموضوعية لتقييم وقياس أثر التدريب فيما يخص أداء وسلوك العاملين.
5. 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.
6. تفعيل قنوات الإتصال والتنسيق في مجال التدريب على المستويين الاتحادي والولائي بما يحقق الاستغلال الأمثل للإمكانات المتاحة.
7. التأكيد على أن يشمل التدريب جميع المجالات دون إستثناء خاصة فيما يخص ترقية قيم العمل، بما يكفل تحقيق أهداف وخطط وبرامج التنمية الإقتصادية والإجتماعية بالبلاد.
8. الإهتمام بالموارد البشرية التي تعتبر هي أساس التنمية من حيث نظم إدارتها وسياسات الأجور والإختيار والتوظيف والأداء والحفز والتدرج والمحاسبة وحركة العاملين ورعايتهم.

9. مراعاة عدالة توزيع القوى العاملة لضمان التنوع الذى يخدم أهداف الخدمة المدنية فى تنمية المجتمع.
10. نشر وتعميم ثقافة الجودة الشاملة فى الأداء كماً وكفايةً، بما يخدم تطوير الخدمة المدنية وكسب رضا متلقى الخدمة (الزبون).
11. التأكيد على أهمية وجود واستكمال بناء الهياكل التنظيمية والوظيفية لمؤسسات الخدمة المدنية ووضع قوانينها ونظمها ولوائحها بما يمكنها من القيام بدورها المنوط بها بكفاءة وفعالية لتحقيق التنمية.
12. تحديث النظم الإدارية وتحسين بيئة العمل بما يتوافق والتقدم والتطور العالمى الحديث.
13. الاهتمام بالعاملين وإرساء العدالة والثقة وتشجيع الإبداع والابتكار بينهم.
14. إصدار مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات المهنة وتعميمها والالتزام بها.
15. الاستفادة من استبانات هذا البحث لتصميم استمارات لتقييم اداء المؤسسات بصورة دورية.
16. ضرورة تحديث استمارات تقييم العاملين وربط نقاطها بقيم وسلوك العاملين.
17. توظيف وسائل ووسائط الإعلام فى طرح قضايا قيم العمل وترقية سلوك العاملين فى الخدمة المدنية.

الخاتمة

لقد توصل البحث الحالي والذي هدف لدراسة دور قيم العمل وسلوك العاملين في تنمية المجتمع من خلال دراسة تطبيقية علي الخدمة المدنية القومية بالسودان لتحقيق عدة فوائد علمية كان أولها حصر قيم العمل نفسها والتوافق عليها من خلال تحكيمها لعدد من علماء الادارة وتنمية المجتمع ومن ثم وضع مؤشرات لقياسها عبر سلوك العاملين بالخدمة المدنية القومية، ولقد استفادت بعض المؤسسات من إستبيان قياس رضا الزبون لقياس مدى مستوى الخدمات المقدمة لعملائها من خلال فقرات الاستبانة الخاصة بذلك.

وأخيراً يأمل الباحث من خلال المعلومات الكثيفة والقيمة المجموعة عبر الاستبانات الثلاثة وتحليلها والنتائج التي توصل لها البحث، في هذا الموضوع المهم أن تكون حافزاً للباحثين والمهتمين لتوسيع إطار هذه الدراسة ليشمل مواضيع أخرى أكثر دقة وتخصصاً من خلال قيم العمل التي تم حصرها في هذا البحث مع استخدام أساليب أخرى لجمع المعلومات وذلك للتعرف على أدواء الخدمة المدنية لاسيما موضوع ربط القيم بالسلوك المهني وعلاقتها بالمواضيع الإدارية الأخرى كالقرارات الإدارية وإدارة الصراع والتطوير التنظيمي وغيرها من المواضيع التي تصلح أن تكون بحوثاً علمية جديدة. كما يأمل الباحث أن تتمكن الجهات العلمية والرسمية للدولة ومتخذي القرار من الاستفادة من هذه الدراسة وترجمتها في واقع الخدمة المدنية القومية لكي تنهض بدورها في تنمية المجتمع.

المصادر والمراجع

❖ القرآن الكريم تنزيل من حكيم مجيد.

❖ العربية :-

1. أبن شاهين ، عمر بن احمد (1984م) تاريخ أسماء الثقات، الدار السلفية : الكويت
2. احمد ، رفيعة (2006م) . تخطيط القوى العاملة الطريق الى التنمية السودان .السودان : جامعة الخرطوم للنشر .
3. أحمد ، لطفي بركات . (1986)، في فلسفة التربية دار المريخ للنشر: . الرياض.
4. التيجاني ، هادي (2004م) . دليل التقييم الذاتى،المجلس الاعلى للجودة الشاملة والامتياز: السودان.
5. الغزالي،ابو حامد (505م) ، إحياء علوم الدين ، دار المعرفة : بيروت
6. الشميمري ، احمد (1424هـ) . أخلاقيات الموظف المسلم ،مكتبة فهد الوطنية : المملكة العربية السعودية.
7. العمر، فؤاد عبد الله (1999م) ، أخلاق العمل وسلوك العاملين فى الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور اسلامى ،المعهد الاسلامى للبحوث والترتيب ، السعودية.
8. الغزالي، محمد . (1980) " خلق المسلم " ، دار القلم : دمشق
9. الغزالي ، محمد ، (1979) " حصاد الغرور " المختار الإسلامى : القاهرة .
10. المصرى ، إيهاب و محمد ، طارق (2013م) . القيم التربوية والاخلاقية . مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع : مصر
11. المقل ، عمر (2002م) . الادارة الاستراتيجية . مطابع العملة السودانية : السودان.
12. السخاوى،محمد عبد الرحمن (2002م) ، التبر المسبوك فى ذيل السلوك، مكتبة دار الكتب والوثائق العلمية : القاهرة.
13. القرنشاوي ، عبد الجليل وآخرون ،(1963) " الموجز في أصول الفقه " جامعة الأزهر : مصر
14. الناشف، عبد الملك (1981) " القيم وطرائق تعليمها وتعلمها دائرة التربية والتعليم بوكالة الغوث : الأردن.
15. الرشيدى ، شقران (2010) قيم العمل وأثرها على الأداء الوظيفي ، معهد التدريب والادارة العامة،الرياض : السعودية .

16. بابكر ، عبد الرحيم (2014م) . الاحصاء الوصفي . المنظمة السودانية لترقية صحة المجتمع : السودان.
17. باشا ، سلاطين كارل رودلف (2008م). السيف والنار في السودان . مكتبة الاداب: مصر .
18. بلقيس ، أحمد .(1986)" الاتجاهات وطرائق تعديلها وقياسها في التعليم المدرسي ،دائرة التربية والتعليم بوكالة الغوث : مصر .
19. جلال الدين ، محمد (1993م) . التنمية البشرية تطوير القدرات وتعظيم الاستفادة منها في الوطن العربي المعهد العربي للتخطيط : الكويت .
20. فلوت ، نويل (1976م) . الخدمات الادارية في الخدمة العامة بالسودان . مطبعة التمدن : السودان.
21. كجوك ، ابو العباس (2009م). ادارة الموارد البشرية الاصول العملية ونماذج التطبيق ،.مطابع السودان للعملة: السودان .
22. كيلانى ، هشام (2007م).العادات السلبية فى العمل وكيفية التخلص منها المؤسسة العربية للعلوم والثقافة : مصر.
23. من الله ، شيخ الدين (1998م) . الحكم المحلى خلال قرن ،مطابع السودان للعملة: السودان.
24. موسى ، عباس (2007م). مسار الحكم المحلي في السودان، جامعة امدرمان الاهلية : السودان .
25. همفريز ، تونى (2002م). العمل والقيمة يجددان حياتك ،العبيكان: السعودية.
26. هلال ، محمد (2009م) . ادارة الموارد البشرية في التعاونيات مركز تطوير الاداء والتنمية : مصر.
27. ميكا ، محمد (1993م) . معالجة الاسلام لوقت الفراغ ، مكتبة التوبة : المملكة العربية السعودية.
28. ويل ديورانت؛ وأريل ديورانت (2013) قصة الحضارة ، دار الجيل للطبع والنشر والتوزيع :المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم .
29. حجو، غازي .(1986)" القيم والاتجاهات وطرائق تعليمها في مادة اللغة العربية ،دائرة التربية والتعليم بوكالة الغوث: عمان - الأردن.
30. طهطاوي ، سيد أحمد . (1996) . " القيم التربوية في القصص القرآني " ، دار الفكر العربي : مصر .

31. علوان ، عبدالله ناصح . (1981) " تربية الأولاد في الإسلام " دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع : بيروت .
32. غزاوي ، زهير (1993) " نمو القيم والاتجاهات عند طفل ما قبل المدرسة " ، دار المبتدأ للطباعة والنشر : بيروت .
33. قطب ، سيد (1978) . " خصائص التصور الإسلامي ومقوماته " دار الشروق : القاهرة .
34. تليف، شير ماري (2014)، بناء الثقة دليل عملي للمدير الناجح ، دار المعرفة للتنمية البشرية :السعودية

❖ الجهات ،المجلات ،الصحف والدوريات

1. مجلة السودان العدد 24 :اكاديمية السودان للعلوم الادارية 2011.
2. تقارير وزارة العمل والاصلاح الادارى السنوية للفترة من 2010 وحتى 2014 (مركز معلومات الوزارة)
3. ديوان شئون الخدمة القومى السودانى.
4. التقارير السنوية لبرنامج الامم المتحدة الانمائى منذ العام (2010 – 2014).
5. مجلة التربية (قطر) العدد (72) .
6. المجلة العربية لبحوث التعليم العالي . العدد 5-6 .
7. المعجم الوسيط (1998م) ،مجمع اللغة العربية القاهرة ، القاهرة : مصر
8. معجم المعانى الجامع ،معجم الإكترونى يعتمد على المعاجم الاخرى .
9. مجلة التنمية الادارية الصادرة من معهد التدريب بمعهد الإدارة العامة : السعودية (العدد 123) .

❖ الرسائل الجامعية والدراسات واوراق العمل:

1. أحمد البشير ، عمر . دور القوات المسلحة فى التنمية .بحث لنيل درجة الزمالة العليا.السودان : أكاديمية السودان للعلوم الادارية 1987م.
2. أل ياسين ، ملاذ . علاقة القيم الادارية بانماط السلوك القيادى للمدير الصينى فى المنشآت الصناعية الصغيرة . بحث لنيل درجة الماجستير: الاكاديمية العربية المفتوحة بالدنمارك 2010م.

3. التجاني ، هادى . إعادة صياغة الخدمة العامة . السودان : ورقة مقدمة للمؤتمر القومى للخدمة العامة 2001.
4. الحواتى ، بركات موسى (2008م) منتدى الخدمة المدنية المشكلات و الحلول ، الامانة العامة لمجلس الوزراء : الخرطوم.
5. محمد الاحمد، فيصل . إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات الاعلامية . بحث لنيل درجة الماجستير : لبنان 2008م.
6. عبادى ، تاج السر و البنا ، سهير . علاقات الوحدات الحكومية والموظفين العاملين مع جمهور المواطنين . السودان : ورقة مقدمة للمؤتمر القومى للخدمة العامة 2001.
7. مالك ، المعز . التنظيم الحكومى والعلاقات الافقية والراسية بين المستويات الحكومية فى السودان . السودان : ورقة مقدمة للمؤتمر القومى للخدمة العامة 2001.
8. عمار ، حسين . نظم وتشريعات الخدمة العامة . السودان : ورقة مقدمة للمؤتمر القومى للخدمة العامة 2001.
9. على ، محمد بن منظور (1970م) لسان العرب ، دار لسان العرب : بيروت :لبنان
10. خيرى ، عثمان و المهدي ، محاسن . الاجهزة الرقابية وأجهزة العدالة فى الخدمة العامة. السودان : ورقة مقدمة للمؤتمر القومى للخدمة العامة 2001.
11. على العاجز ،فؤاد و العمرى عطية (1999م) القيم وطرق تعلّمها وتعليمها ، دراسة مقدمة إلى مؤتمر كلية التربية والفنون ،اربـد : الأردن.
12. عارف نصر ، ورقة علمية بعنوان مفهوم التنمية ، كلية العلوم السياسية : جامعة القاهرة.
13. عباد،عبده (2005) بحث بعنوان دور التدريب فى رفع كفاءة القيادات التربوية ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية: مصر.
14. يعقوب ، عبد الكريم وآخرون . قيم وثقافة العمل . السودان : وزارة العمل ،الجنة الفنية لمتابعة تنفيذ استراتيجية تنمية وتطوير الخدمة العامة (2003 – 2027).

❖ الدستور والقوانين واللوائح

1. جمهورية السودان ، دستور جمهورية السودان الانتقالي لسنة 2005م.
2. جمهورية السودان ، قانون العمل السوداني لسنة 1997م .
3. جمهورية السودان ، لائحة الخدمة المدنية القومية لسنة 2007م.
4. جمهورية السودان ، قانون نقابات العمل السودانية لسنة 2010
5. الخطة الوطنية الخمسية للإصلاح الإداري (2012 - 2016).

❖ المواقع الإلكترونية

1. www.thefreedictionary.com
2. www.slideshare.net
3. www.almaany.com
4. <https://ar.wikipedia.org>
5. <http://www.pendientedemigracion.ucm.es/.../gere>. *Four Main Theories of Development*
6. www.ilo.org
7. www.alolabor.org
8. <http://www.africa-union.org>
9. www.sudanway.sd
10. www.hrl.gov.sd

❖ Bibliography :-

❖ In English :-

1. Gary S, Topchik. (2001) Managing work place negativity. New York : Amacom.
2. Harry, E chambers. (1997) The bad attitude survival guide. Florida: amacom.
3. Gelln, Shepard. (2005) How to manage problem employees. New Jersey: john wily and sons.

4. Anne, Bruce. (2003) Building a high morale work place. America: McGraw –hill co.
5. Bruce, L., Katcher with Adam Snyder (2007). 30 reasons employees hate their managers. America: Amacom.
6. Barbara, Fredrickson. (2009) Positivity New York: Crown publisher.
7. Leslie, Yerkes. (2007) Fun work (creating places where people love to work). San Francisco: Berrett – koehler publisher.
8. Dianna, Podmoroff. (2005) 365 Ways to motivate and reward your employee every day. America: Atlantic publishing group.
9. Martin, e.p., Seligman. (1998) Learned Optimism. New York: Pocket Books.
10. Lewin, G., Joel. (1993) Every Employee Guide To the law. New York : pantheon Books.
11. Barbara, Kate, Repp. (1994) Your Rights In The Work Place. U.S.A: Nolo Trademark.
12. Richard, C., Busse. (2005) Fired laid-off or forced out. U.S.A : Sphinx publishing.
13. P.P, Aryan, and B.B, Tandon. (2008) Human Resource Development. India : New Elegant printer.

الملاحق

الملحق رقم (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

دور قيم العمل وسلوك العاملين في تنمية المجتمع

" دراسة تطبيقية على الخدمة المدنية القومية بالسودان "

رصد القيم مع العبارات الدالة على سلوك الموظف

أ/ القيم على المستوى الإداري:

1. إدارة الوقت.
- العبارة: يتوافق حجم العمل المنجز بالمؤسسة مع الزمن المحدد لانجازه.
2. الأداء وفق الخطة.
- العبارة: تعمل المؤسسة وفق خطة عمل واضحة ومجازة.
3. التقيد بإعمال القانون ولوائح العمل.
- العبارة: يخضع إختيار العاملين بالمؤسسة لقوانين ولوائح العمل.
- العبارة: الترقى داخل المؤسسة يسير وفق مسار وظيفي معتمد للعاملين.
4. تهيئة بيئة العمل (حسية ومعنوية).
- العبارة: بيئة العمل بالمؤسسة عموما ملائمة ومريحة.
5. تقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة.
- العبارة: نظام ترتيب العمل بالمؤسسة يقدم المصلحة العامة على المصلحة الشخصية.
6. تفويض الصلاحيات وتوزيع الأدوار لبلوغ مرحلة الإستخلاف.
- العبارة: لا يؤثر غياب أي من العاملين على إنجاز المهام بالمؤسسة.
- العبارة: توجد خطة تدريبية منفذة لرفع كفاءة وقدرة العاملين.
7. تجسيد روح الفريق.

- العبارة: تنفيذ المهام يتم بتوافق وإنسجام تام بين العاملين.
8. محورية الإنسان (وسيلة وغاية التنمية).
- العبارة: تخطيط وترتيب أولويات العمل يتسق مع كون المورد البشري وسيلة وغاية معاً
9. التنوع بأشكاله (الجنس/العمر)
- العبارة: يوجد تناسب وتنوع في حجم العاملين بالمؤسسة من حيث الجنس.
- العبارة: يوجد تناسب وتنوع في حجم العاملين بالمؤسسة من حيث العمر.
10. الإعراف بالأداء المتميز.
- العبارة: ترصد المؤسسة الأداء المتميز وتشجعه.
11. تشجيع الإبداع والابتكار في العمل.
- العبارة: يتم تحفيز العاملين الذين يقومون بأعمال إبداعية أو يبذلون مجهوداً إضافياً.
12. العدل (المحاسبة)
- العبارة: العاملون بالمؤسسة لديهم معرفة تامة بقانون محاسبة العاملين.
- العبارة: يخضع المقصرون بالمؤسسة للجان محاسبة مكونة وفق القوانين واللوائح المجازة.
13. الشفافية (طرد الخوف من بيئة العمل)
- العبارة: لا تؤثر الحرية الممنوحة للعاملين لعرض آرائهم ومقترحاتهم في تقدمهم الوظيفي.
14. الثقة في العاملين.
- العبارة: العاملون يدركون مهام ومسئوليات وسلطات وظيفتهم.
- العبارة: أثق في كفاءة وقدرة العاملين بالمؤسسة في إنجاز مهامهم.
15. إزكاء روح الانتماء الوطني بين العاملين.
- العبارة: تنظم المؤسسة بصورة دورية برامج وطنية مخططة لرفع الحس الوطني.
16. نفي بواعث تفضيل علاقات غير العمل (الأسرة والرحم والعنصر والموطن المحلي) على عقد المواطنة وقوانين العمل.
- العبارة: يتم تقييم العاملين بصورة موضوعية وفق أدائهم فقط من غير أى مؤثر خارجي آخر.

17. إعلاء قيمة التعاون والمناصرة بين الأفراد.

العبارة: يوجد كيان تنظيمي للعاملين بالمؤسسة يدعم روح التعاون بين العاملين.

أ/القيم على المستوى التنفيذي (الموظف):

1. إدارة الوقت.

العبارة: لدى جهاز حاسوب يساعدني في تنفيذ وإنجاز المهام.

العبارة: استخدم جهاز الحاسوب في تنفيذ وإنجاز المهام فقط.

العبارة: لدى متسع من الوقت للاطلاع على الصحف اليومية بالمكتب.

العبارة: أتناول وجبة الفطور خارج مكان العمل.

العبارة: لا يشغلني الهاتف عن إنجاز مهامي.

العبارة: لدى برنامج عمل يومي مسبق لإنجاز المهام.

2. الالتزام.

العبارة: يتم تنفيذ مهام العمل وفق البرامج الموضوعية مسبقاً.

3. الحماس.

العبارة: آتى للعمل برغبة في العمل.

4. الإخلاص في العمل.

العبارة: أستشعر عظمة التكليف في أداء جميع مهامي.

5. التحلي بالأمانة

العبارة: أنجز مهامي وفق مسؤوليتي وتوجيهات مديري المباشر.

6. الشجاعة في إبداء الرأي.

العبارة: بيئة العمل عموماً تساعدني على الجهر برائي دونما إعتبار للعواقب.

7. الإستزادة من المعرفة عبر التدريب الذاتي.

العبارة: المهام التي أنفذها تضيف لمعرفتي ومهاراتي.

8. الحرص على إسعاد الزبون الداخلي (الزميل)

العبارة: أتعاون مع زملائي في أداء مهامهم بعيداً عن المقارنة.

9. الحرص على إسعاد الزبون الخارجي (الزبون)

العبارة: يجد منى طالب الخدمة من المؤسسة الزمن الكافي للإنصات له

ومساعدته.

10. الوعي بالتكلفة وإزالة الهدر.

- العبارة: أرتب كل الأشياء في وضعها الصحيح قبل مغادرة المكتب.
11. إفراغ المعرفة العلمية في الأداء.
- العبارة: أتحسس مدى تطور قدرتي وكفاءتي في تطوير الأداء بصورة دائمة.
12. الثقة في القيادات.
- العبارة: أثق في توجيهات رؤسائي بقدر كبير.
13. التكيف مع ظروف العمل:
- العبارة: أحرص على عكس سلوك إيجابي في موقع العمل دائماً.
14. إنجاز الأعمال بطريقة فعالة من حيث التكلفة.
- العبارة: العمل المنجز يتوافق مع المستهلك من مواد (ما خصص له).
15. الرضاء الوظيفي.
- العبارة: أجد نفسي في كل ما أنجزه من أعمال بتجرد وإنكار ذات.

ج/ القيم على مستوى متلقي الخدمة (الزبون)

1. تهيئة بيئة العمل (المرشد, الدليل والمرافق).
- العبارة: اللوحات الإرشادية داخل موقع العمل واضحة وسهلة.
- العبارة: المرافق العامة بموقع العمل متوفرة وسهلة.
2. حسن الإستقبال.
- العبارة: الاستقبال يتسم بالترحاب وأطف وسعة الصدر.
3. تبسيط وسهولة الإجراءات نفسه.
- العبارة: يوجد دليل في مكان واضح يشرح جميع خطوات الإجراءات وتسلسلها.
4. الإلتزام.
- العبارة: يوجد الموظف بمكتبه عند طلب الخدمة.
- العبارة: طيلة فترة إنجاز طلبي لم الحظ غياب احد الموظفين.
5. سرعة الإجراءات نفسه.
- العبارة: يتوافق الزمن المستهلك في إنجاز طلبي مع طبيعة الطلب.
6. فن ومهارة التعامل (التواصل مع الزبون).
- العبارة: يتسم تعامل الموظف بالاحترام والتقدير لطالب الخدمة.
7. استخلاف الموظف في الحالات الطارئة.
- العبارة: تم إنجاز طلبي دون التعلل بغياب أحد الموظفين.
8. التقيد بالزى المناسب (المظهر العام).

- العبارة: المظهر العام للموظف يتسم بالانضباط.
9. تغليب المصلحة العامة في العمل.
- العبارة: توجد رغبة ذاتية من الموظف في إنجاز المهام بعد نهاية فترة العمل الرسمي.
10. العدل في التعامل.
- العبارة: يجد كل صاحب حاجة الزمن الكافي لإنجازها من الموظف.
11. الشفافية.
- العبارة: يوجد وضوح تام في تنفيذ الإجراء من حيث الرسوم المفروضة.
- العبارة: المعاملات تتم جميعها عبر النافذة المخصصة لها ولا مجال للوساطة.
12. إستخدام المواد بفعالية وكفاءة.
- العبارة: يستخدم الموظف المواد بحرص وفعالية.
13. التنظيم
- العبارة: الإجراء يتم تنفيذه بطريقة سهلة ومتسلسلة.
- العبارة: يلتزم الموظف بالنظام في إنجاز عمله.
14. الحرص على مصلحة الغير (الزبون الخارجي)
- العبارة: الموظف يعمل جاهدا في تقديم أفضل ما لديه لطالب الخدمة.
15. تعزيز الأداء المتميز.
- العبارة: يجد منى الموظف المقتدر الشكر والتقدير والإشادة في نهاية الإجراء.
- العبارة: راضى تمام الرضاء عن الخدمة المقدمة.

الملحق رقم (2)

بسم الله الرحمن الرحيم

المستوى الإداري (من الدرجة الرابعة وما فوق)

أولا :البيانات الشخصية

النوع: ☐ ذكر ☐ أنثى
المؤسسة: وزارة اتحادية ☐ وحدة وزارية ☐ هيئة عامة ☐ مشروع ☐ أخرى حدد.....

سنوات الخدمة اقل من 11 سنة ☐ من 11 و اقل من 21 ☐ من 21 و اقل من 31 ☐ من 31 فأكثر ☐

المستوى التعليمي: دون الثانوي ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ فوق الجامعي ☐

الدرجة الوظيفية: من الرابعة إلى الثانية ☐ من الأولى فما فوق ☐

ثانيا: الأسئلة المباشرة:

أرجو ابداء رأيك في العبارات التالية وفق مقياس ليكرت الخماسي.

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1 يتوافق حجم العمل المنجز بالمؤسسة مع الزمن المحدد لانجازه.					
2 تعمل المؤسسة وفق خطة عمل واضحة ومجازة.					
3 يخضع إختيار العاملين بالمؤسسة لقوانين ولوائح العمل.					
4 الترقى داخل المؤسسة يسير وفق مسار وظيفي معتمد للعاملين.					
5 بيئة العمل بالمؤسسة عموما ملائمة ومريحة.					
6 نظام ترتيب العمل بالمؤسسة يقدم المصلحة العامة على المصلحة الشخصية.					
7 لا يؤثر غياب أي من العاملين على إنجاز المهام بالمؤسسة.					

8	توجد خطة تدريبية منفذة لرفع كفاءة وقدرة العاملين.				
9	تنفيذ المهام يتم بتوافق وإنسجام تام بين العاملين.				
10	تخطيط وترتيب أولويات العمل يتسق مع كون المورد البشري وسيلة وغاية معاً.				
11	يوجد تناسب وتنوع في حجم العاملين بالمؤسسة من حيث الجنس.				
12	يوجد تناسب وتنوع في حجم العاملين بالمؤسسة من حيث العمر.				
13	ترصد المؤسسة الأداء المتميز وتشجعه.				
14	يتم تحفيز العاملين الذين يقومون بأعمال إبداعية أو يبذلون مجهوداً إضافياً				
15	العاملون بالمؤسسة لديهم معرفة تامة بقانون محاسبة العاملين.				
16	يخضع المقصرون بالمؤسسة للجان محاسبة مكونة وفق القوانين واللوائح المجازة.				
17	لا تؤثر الحرية الممنوحة للعاملين لعرض آرائهم ومقترحاتهم في تقدمهم الوظيفي.				
18	العاملون يدركون مهام ومسؤوليات وسلطات وظيفتهم.				
19	أثق في كفاءة وقدرة العاملين بالمؤسسة في إنجاز مهامهم.				
20	تنظم المؤسسة بصورة دورية برامج وطنية مخططة لرفع الحس الوطني.				
21	يتم تقييم العاملين بصورة موضوعية وفق أدائهم فقط من غير أى مؤثر خارجي آخر.				
22	يوجد كيان تنظيمي للعاملين بالمؤسسة يدعم روح التعاون بين العاملين.				

ثالثاً: الأسئلة العامة

رقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الأصل في الخدمة المدنية تنمية المجتمع.					
2	نجاح الخدمة المدنية يتحقق بالضمير الحي المتقد للموظف.					
3	الضمير الحي المتقد يتحقق باحترام وتطبيق القيم الأساسية للعمل.					
4	القيم الأساسية للعمل ذات اثر مباشر في سلوك الموظف.					
5	سلوك الموظف له اثر مباشر في تنمية المجتمع.					

السؤال المفتوح:

❖ ما رأيك في اثر قيم وسلوك العاملين بالخدمة المدنية على أدائها, وكيف ينعكس ذلك على تنمية المجتمع ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

نشكر لكم تعاونكم ومشاركتكم

وجزاكم الله خيرا

الملحق رقم (3)

بسم الله الرحمن الرحيم

المستوى التنفيذي (من الدرجة السابعة عشر وحتى الخامسة)

أولا :البيانات الشخصية

النوع: ☐ ذكر ☐ أنثى
المؤسسة:وزارة اتحادية ☐ وحدة وزارية ☐ هيئة عامة ☐ مشروع ☐ أخرى حدد.....

سنوات الخدمة: قل من 11 سنة ☐ من 11 وقل من 21 ☐ من 21 وقل ☐
من 31 ☐ من 31 فأكثر ☐

المستوى التعليمي: دون الثانوي ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ فوق الجامعي ☐
الدرجة الوظيفية: من الدرجة 17 الى الدرجة 15 ☐ من 14 الى 10 ☐ من 09 الى 05 ☐

ثانيا: الأسئلة المباشرة / المستوى التنفيذي:

أرجو إبداء رأيك في العبارات التالية وفق مقياس ليكرت الخماسي.

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1 لدى جهاز حاسوب يساعدني في تنفيذ وانجاز المهام.					
2 استخدم جهاز الحاسوب في تنفيذ وانجاز المهام فقط.					
3 لدى متسع من الوقت للاطلاع على الصحف اليومية بالمكتب.					
4 أتناول وجبة الفطور خارج مكان العمل.					
5 لا يشغلني الهاتف عن انجاز مهامي.					
6 لدى برنامج عمل يومي مسبق لإنجاز المهام.					
7 يتم تنفيذ مهام العمل وفق البرامج الموضوعه مسبقا.					

8	أتى للعمل برغبة في العمل.				
9	أستشعر عظمة التكليف في أداء جميع مهامى.				
10	أنجز مهامى وفق مسئوليتى وتوجيهات مديري المباشر.				
11	بيئة العمل عموماً تساعدني على الجهر برائي دونما إعتبار للعواقب.				
12	المهام التي أنفذها تضيف لمعرفتي ومهاراتي.				
13	أتعاون مع زملاي في أداء مهامهم بعيداً عن المقارنة.				
14	يجد منى طالب الخدمة من المؤسسة الزمن الكافي للإتصاات له ومساعدته.				
15	أرتب كل الأشياء في وضعها الصحيح قبل مغادرة المكتب.				
16	أتحسس مدى تطور قدرتي وكفاءتي في تطوير الأداء بصورة دائمة.				
17	أثق في توجيهات رؤسائي بقدر كبير.				
18	أحرص على عكس سلوك إيجابي في موقع العمل دائماً.				
19	العمل المنجز يتوافق مع المستهلك من مواد (ما خصص له).				
20	أجد نفسي في كل ما أنجزه من أعمال بتجرد وإنكار ذات.				

ثالثاً الأسئلة العامة

رقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الأصل في الخدمة المدنية تنمية المجتمع.					
2	نجاح الخدمة المدنية يتحقق بالضمير الحي المتقد للموظف.					
3	الضمير الحي المتقد يتحقق باحترام وتطبيق القيم الأساسية للعمل.					
4	القيم الأساسية للعمل ذات اثر مباشر في سلوك الموظف.					
5	سلوك الموظف له اثر مباشر في تنمية المجتمع.					

السؤال المفتوح:

❖ ما رأيك في الدور الذى تلعبه الخدمة المدنية فى تنمية المجتمع ؟ وكيف تساهم
مؤسستك فى هذا الدور ؟ وما رأيك فيه ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

نشكر لكم تعاونكم ومشاركتكم

وجزاكم الله خيراً

الملحق رقم (4)

بسم الله الرحمن الرحيم

مستوى متلقي الخدمة (الزبون)

أولا :البيانات الشخصية

- النوع: ☐ ذكر ☐ أنثى
- العمر: أقل من 21 عام ☐ من 21 وأقل من 31 ☐ من 31 وأقل من 41 ☐ من 41 فأكثر ☐
- المستوى التعليمي: دون الثانوي ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ فوق الجامعي ☐
- المهنة: موظف ☐ مزارع ☐ عمل خاص ☐ أعمال حرة ☐ بدون عمل ☐ أخرى حدد.....

ثانيا: الأسئلة المباشرة / متلقي الخدمة

رقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	اللوحات الإرشادية داخل موقع العمل واضحة وسهلة.					
2	المرافق العامة بموقع العمل متوفرة وسهلة.					
3	الاستقبال يتسم بالترحاب والطف وسعة الصدر.					
4	يوجد دليل في مكان واضح يشرح جميع خطوات الإجراء وتسلسلها.					
5	يوجد الموظف بمكتبه عند طلب الخدمة.					
6	طيلة فترة إنجاز طلبي لم الحظ غياب احد الموظفين.					
7	يتوافق الزمن المستهلك في إنجاز طلبي مع طبيعة الطلب.					
8	يتسم تعامل الموظف بالاحترام والتقدير لطالب الخدمة.					
9	تم إنجاز طلبي دون التعلل بغياب أحد الموظفين.					
10	المظهر العام للموظف يتسم بالإنضباط					

11	توجد رغبة ذاتية من الموظف في إنجاز المهام بعد نهاية فترة العمل الرسمي.				
12	يجد كل صاحب حاجة الزمن الكافي لإجرازها من الموظف.				
13	يوجد وضوح تام في تنفيذ الإجراء من حيث الرسوم المفروضة.				
14	المعاملات تتم جميعها عبر النافذة المخصصة لها ولا مجال للوساطة.				
15	يستخدم الموظف المواد بحرص وفعالية.				
16	الإجراء يتم تنفيذه بطريقة سهلة ومتسلسلة.				
17	يلتزم الموظف بالنظام في إنجاز عمله.				
18	الموظف يعمل جاهدا في تقديم أفضل ما لديه لطالب الخدمة.				
19	يجد منى الموظف المقتدر الشكر والتقدير والإشادة في نهاية الإجراء.				
20	راضى تمام الرضاء عن الخدمة المقدمة.				

ثالثا: الأسئلة العامة

رقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الأصل في الخدمة المدنية تنمية المجتمع.					
2	نجاح الخدمة المدنية يتحقق بالضمير الحي المتقد للموظف.					
3	الضمير الحي المتقد يتحقق باحترام وتطبيق القيم الأساسية للعمل.					
4	القيم الأساسية للعمل ذات اثر مباشر في سلوك الموظف.					
5	سلوك الموظف له اثر مباشر في تنمية المجتمع.					

السؤال المفتوح:

❖ ما هي ملاحظتك بشكل عام على أداء موظف الخدمة المدنية ؟ وهل سلوك الموظف

❖ تجاهك يؤثر في تعاملك العام؟ وكيف ترى إسهام الخدمة المدنية في تنمية المجتمع ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

نشكر لكم تعاونكم ومشاركتكم

وجزاكم الله خيراً

الملحق رقم (5)

إفادة المحكمين حول استبانات البحث الثلاثة

رقم	اسم المحكم	الجهة	الملاحظات حول الاستبيان
1	أ.د ميرغنى عبد العال حمور	جامعة الخرطوم	يصلح لموضوع البحث مع تصويب طفيف
2	أ.د عبد القادر محمد أحمد عبد الله	جامعة الخرطوم	يصلح لموضوع البحث مع تصويب طفيف
3	أ.د سوار الذهب محمد عيسى	جامعة إفريقيا العالمية	يصلح لموضوع البحث مع تصويب طفيف
4	أ.د ليلى محمد صالح	مركز تطوير الإدارة	يصلح لموضوع البحث مع تصويب طفيف
5	أ.د محمد عبد القادر محمد خير	جامعة إفريقيا العالمية	يصلح لموضوع البحث مع تصويب طفيف
6	د. آمنه صالح محمد ضرار	وزير الدولة بتنمية الموارد البشرية والعمل	يصلح لموضوع البحث مع تصويب طفيف
7	د. ابوبكر إبراهيم محمد حسين	جامعة الخرطوم	يصلح لموضوع البحث مع تصويب طفيف
8	د. عادل احمد محمد كرا داوى	أكاديمية السودان للعلوم الإدارية	يصلح لموضوع البحث مع تصويب طفيف
9	د.أبو العباس فضل المولى	كلية شرق النيل الجامعية	يصلح لموضوع البحث مع تصويب طفيف
10	د.عبد الرحيم بابكر	المنظمة السودانية لترقية صحة المجتمع	يصلح للتحليل الإحصائي
11	أ. عبد الله البشرى محمد	وكيل وزارة العمل الأسبق	يصلح لموضوع البحث مع تصويب طفيف
12	أ.يعقوب مستور محمد	الأمين العام لديوان شئون الخدمة الأسبق	يصلح لموضوع البحث مع تصويب طفيف
13	أ.السمانى كمال الدين محمد	مجلة المنهل السعودية	التصحيح اللغوى للإستبانات الثلاثة

المصدر معلومات الدراسة

الملحق رقم (6)

خطاب الجهات المستهدفة بالدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

الأخ الفاضل /.....المحترم.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول (دور قيم العمل وسلوك العاملين في تنمية المجتمع / دراسة تطبيقية على الخدمة المدنية القومية بالسودان) وذلك للحصول على درجة الدكتوراه في الدراسات الإنمائية من معهد تنمية الأسرة والمجتمع من جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. لذا قام الباحث بتصميم استبيان لقياس أثر القيم من خلال السلوك كمتغير مستقل في تنمية المجتمع كمتغير تابع من خلال الأداء بالخدمة المدنية علما بأن الاستبانة صُممت على ثلاث مستويات لتحقيق أهداف هذه الدراسة والمستويات هي:-
(المستوى الإداري ,المستوى التنفيذي ومستوى متلقي الخدمة)

لذا أرجو التكرم بإبداء بدعم انجاز هذا البحث المهم للارتقاء بالخدمة المدنية وذلك من خلال الموافقة على توزيع هذا الاستبيان على عينة عشوائية من العاملين بوزارتكم / مؤسستكم على المستويات الثلاثة كما يسعدنا ويشرفنا مدنا برأيكم السديد ومقترحاتكم القيمة في هذا الموضوع لمزيد من التجويد لهذه الدراسة حتى تصل لمبتغاها في شأن إصلاح الخدمة وتنمية المجتمع.

مع خالص الشكر والتقدير لكم والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

• مرفق نسخة من الاستبانات الثلاثة

أ.د. عبد العزيز كرم الله

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

الملحق رقم (7)

بسم الله الرحمن الرحيم
الأمانة العامة لمجلس الوزراء

توزيع الوزارات وفق القطاعات بمجلس الوزراء

م	القطاع	الوزارات
1	قطاع الحكم والإدارة	رئاسة الجمهورية - مجلس الوزراء - الخارجية - الداخلية -الدفاع - الحكم اللامركزي
2	قطاع التنمية الاقتصادية	المالية و الاقتصاد الوطني - الزراعة والرى - الصناعة -الثروة الحيوانية والسكية والمراعي - النفط - المعادن -التجارة - الموارد المائية والكهرباء-البيئة والتنمية العمرانية - السياحة - والآثار - النقل - الطرق والجسور - الاستثمار
3	قطاع التنمية الثقافية والاجتماعية	التربية والتعليم - التعليم العالي - الإرشاد والأوقاف - تنمية الموارد البشرية- العمل الإصلاح الإداري-الصحة- الشباب والرياضة- الرعاية الضمان الإجتماعي- العلوم والإتصالات- الثقافة - وإعلام

المصدر مجلس الوزراء

الملحق رقم (8)

تحديد اختيار العينة

م	اسم القطاع	الوزارة المختارة للبحث	الوحدة المختارة	جملة العاملين		متوسط متلقى الخدمة في اليوم	العينة المختارة من العاملين		العينة المختارة من متلقى الخدمة في العام
				من الدرجة الرابعة وما فوق	من الدرجة السابعة عشر وحتى الخامسة		من الدرجة الرابعة وما فوق	من الدرجة السابعة عشر وحتى الخامسة	
1	الحكم والإدارة	مجلس الوزراء	جهاز السوداني العاملين بالخارج	28	300	500	07	50	100
2	التنمية الإقتصادية	الزراعة	رئاسة الوزارة + مشروع الجزيرة	143	900	200	29	150	150
3	التنمية الثقافية والإجتماعية	تنمية الموارد البشرية والعمل	رئاسة الوزارة	75	620	300	34	150	100
المجموع									
				246	1820	1000	70	350	350

المصدر ديوان شئون الخدمة القومي والرصد الميداني

الملحق رقم (9)

توزيع الاستبيان على قطاعات الحكم / بالسودان

م	قطاع الحكم	الوزارات بالقطاع	الوزارة المختارة	الوحدة المختارة	الاداري		التففيذى		الزبون		الجملة	
					موزع	مستلم	موزع	مستلم	موزع	مستلم	موزع	مستلم
1	الحكم والإدارة	رئاسة الجمهورية - مجلس الوزراء-الخارجية - الداخلية-الدفاع - الحكم اللامركزي	مجلس الوزراء	جهاز السودانيين العاملين بالخارج	7	5	50	35	100	67	157	107
2	التنمية الاقتصادية	المالية و الإقتصاد الوطني- الزراعة والرى- الصناعة -الثروة الحيوانية و السمكية والمراعي- النفط - المعادن -التجارة - الموارد المائية والكهرباء- البيئة والتنمية العمرانية - السياحة - والآثار- النقل - الطرق والجسور- الإستثمار	الزراعة	رئاسة الوزارة+مش روع الجزيرة	29	20	150	109	150	97	329	226
3	التنمية لاجتماعية والثقافية	التربية والتعليم - التعليم العالي- الإرشاد والأوقاف - تنمية الموارد البشرية- العمل الإصلاح الإداري- الصحة- الشباب والرياضة- الرعاية الضمان الإجتماعي- العلوم والاتصالات- الثقافة - وإعلام	تنمية الموارد البشرية والعمل	رئاسة الوزارة الوحدات التابعة لها	34	27	150	140	100	86	284	253
الجملة					70	52	350	284	350	250	770	586

المصدر معلومات الدراسة