

أثر أخلاقيات العمل على الصورة الذهنية للمنظمة

(دراسة ميدانية على الإدارة العامة لمصرف الصحاري - طرابلس)

أ. طارق أبو شعفة معتوق

tariqmatog05@gmail.com

كلية الاقتصاد والتجارة - جامعة المرقب

أ. سمية معمر امسلم

somia2000@yahoo.com

كلية الاقتصاد - جامعة مصراتة

المؤلفون Authors

Cite This Article:

إقتبس هذه المقالة (APA):

معتوق، طارق أبو شعفة وامسلم، سمية معمر. (2020). أثر أخلاقيات العمل على الصورة الذهنية للمنظمة دراسة ميدانية على الإدارة العامة لمصرف الصحاري طرابلس. مجلة آفاق اقتصادية. 6 [11] 86-119.

أثر أخلاقيات العمل على الصورة الذهنية للمنظمة

(دراسة ميدانية على الإدارة العامة لمصرف الصحاري - طرابلس)

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع أخلاقيات العمل في مصرف الصحاري وكذلك التعرف على طبيعة العلاقة والأثر بين أخلاقيات العمل والصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة، وتكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل التالي: ما طبيعة العلاقة (الارتباط) والتأثير بين أخلاقيات العمل والصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة؟، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتبر منهجاً ملائماً لأغراضها، حيث بلغ عدد مجتمع الدراسة (52) موظفاً من المدراء العاملين بالإدارات العامة ومدراء الإدارات ورؤساء الأقسام، وتم تصميم استمارة استبيان وتوزيعها على العينة المستهدفة، وتم الحصول على (43) مفردة مطابقة لإجابات وتساؤلات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على الصورة الذهنية للمنظمة حيث كانت نسبة الأثر لبعد احترام القوانين والأنظمة (22.7%) ونسبة الأثر لبعد العدالة وعم التحيز (20%) ولبعد السرعة والإنقان في العمل نسبة أثر (29.2%) ولبعد احترام الوقت (36.3%) ما لم يؤثر مؤثر آخر، وأيضاً توصلت الدراسة إلى أنّ العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.693)، وكذلك وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على الصورة الذهنية بالمنظمة قيد الدراسة حيث كانت قيمة معامل التحديد (0.481) أي ما نسبته (48.1%) من التغيرات في الصورة الذهنية سببه أخلاقيات العمل.

الكلمات الدالة: أخلاقيات العمل، الصورة الذهنية، إدارة الصورة الذهنية، مصرف الصحاري، ليبيا.

The effect of business ethics on the mental image of the organization

Abstract

The study has aimed to address the reality of ethics of work in the Sahara bank as well as addressing the nature of relationship and effect of ethics of work and mental image of the organization under study. The problem of the study lies in answering the following question: What is the nature of the relationship (correlation) and effect between ethics of work and mental image of the organization under study?. The study has followed the descriptive analytical methodology which is suitable for its purposes. The population of the study is 52 employees of managers working in general managements, managers of managements and heads of departments. A questionnaire has been developed and distributed on the targeted sample. 43 questionnaires were received back which were matching the answers and questions of the study.. The study has found a number of results, most important of which were: there is an effect of statistical significance of ethics of work on the mental image of the organization since the percentage of effect of respect dimension of laws and systems was 22.7%, the percentage of effect of justice and impartiality was 20%. The effect percentage of speed and mastering at work was 29.2%, to the dimension of time respect was 36.3% unless another effecter has effected. The study has also found that the relationship between the two variables is a proportional relationship since the value of the correlation factor was 0.693. Also, there is an effect of statistical significance of ethics of work on the mental image of the organization under study since the value of the determination factor was 0.481, i.e., a percentage of 48.1% of the variables of mental image is caused by ethics of work.

Key Words: Ethics of work - mental image – mental image management - Sahara bank - Libya.

أولاً - مقدمة:

تعد مبادئ الأخلاق وقواعدها من أهم ركائز الحياة، فالأخلاق الفاضلة هي الدعامة الأولى لحفظ المجتمع، ولقد حثت الديانات السماوية، والشرائع، والقوانين الوضعية على التمسك بالأخلاق الفاضلة، لأنه قيم ومبادئ الإنسانية تتحقق من خلالها، واستناد سلوك الأفراد إلى مبادئ الأخلاق وقواعدها بدوره يؤدي إلى اتصاف هذا السلوك بصفات الثبات والتماسك، والتوافق (عيسى، 2009، ص3)، وينطلق التفكير بأهمية أخلاق المهنة من احتمال وجود فرص غير محدودة بإساءة استعمال الصلاحيات والسلطات عند مزاوله المهنة، فالتشريعات التي تنظم المهن عموماً تنص على أهم الواجبات والمسؤوليات التي يجب أن يلتزم بها المهني، وبذلك فهي تتعلق جزئياً بالمسؤولية الشخصية التقديرية التي تتأسس في قواعد الأخلاق وعمليات التربية والتعليم والتدريب والقوة لحسنة (الحوارني وطناش، 2007، ص245).

ومع تزايد الفصائح الأخلاقية واتساع الانتقادات للأعمال ومعاييرها المتمثلة بالربح والكفاءة إلى حد إهمال مسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية لم يعد الصمت سهلاً إزاء ذلك فتحوّلت الرؤية القائمة على الربح والكفاءة المادية إلى رؤية أخرى قائمة على أخلاقيات الإدارة ومعاييرها، ومن ثم أصبح التحدي الكبير لمنظماتنا لا يكمن فقط في القدرة على استيعاب المعرفة والتكنولوجيا بقدر ما يمكن في القدرة على صياغة قيم أخلاقية وحضارية ومؤسسية جديدة في إطار تراث وثقافة المجتمع، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال دراسة الواقع وما يرتبط به من ظواهر ايجابية أو سلبية ومن ثم التعرف عليه وتبني القيم والمثل الأخلاقية الايجابية التي تمكن من دعم الظواهر الايجابية والحد من الظواهر السلبية وإعداد الاستراتيجيات الفعالة للتنمية و الالتزام بها ودعمها أو إجراء التعديلات عليها كلما تطلبت الضرورة لذلك ليطلعها على الطريق الصحيح نحو التقدم ومواكبة حركة التطور (لوزية، 2012، ص8)

وهناك من ربط بين أخلاقيات العمل بالصورة الذهنية، فالمنظمات اليوم وفي ظل احتدام شدة المنافسة تحرص أكثر من أي وقت مضى على صورتها في أذهان جميع الأطراف المتعاملة معهم، لان لكل منظمة صورة ذهنية في أذهان جميع المتعاملين معها شاءت في ذلك أم لم تشأ، وسواء خططت لذلك أم لم تخطط، ولاشك أن الصورة الذهنية الحسنة يمكن أن تساهم كثيراً في نجاح المنظمة واستمراريتها، فالصورة الذهنية تتشكل بناء على مدركات أصحاب المصلحة لأعمال محددة للمنظمة إلى المدى الذي يجعل هذه الصورة تؤثر في ردود فعل أصحاب المصلحة تجاه أعمال ومنتجات وخدمات محددة للمنظمة لذلك فالمنظمات مطالبة بأن تدير صورتها الذهنية لتتمكن من خلق الصورة الذهنية الايجابية أو حتى المثالية التي من شأنها أن تحقق ميزة على منافسيها وأن تجذب الزبائن والموظفين الأكفاء والمستثمرين... الخ.

وبناء على ما تقدم فان هذه الدراسة سوف تركز على تقييم العلاقة والأثر بين أخلاقيات العمل والصورة الذهنية للمنظمة وذلك بالتطبيق على الإدارة العامة لمصرف الصحاري- طرابلس.

ثانياً - مشكلة لدراسة:

يتزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بأخلاقيات الوظيفة على نحو واضح وملفت للنظر، إذ ظهرت مفاهيم عديدة منها: قواعد وآداب المهنة، أخلاقيات الإدارة، أخلاقيات الأعمال وتتسابق المنظمات لإصدار ما يسمى بالمدونات الأخلاقية وذلك يعتبر من أساسيات النجاح وتؤثر بشكل مباشر على المنظمة وصورتها الذهنية لدى المتعاملين

معها، ومع أن الحديث عن أخلاقيات الوظيفة أصبح ظاهرة مألوفة، وعلى الرغم من الجهود البحثية الكبيرة في موضوع أخلاقيات الأعمال محلياً وإقليمياً، إلا أن المحاولات المحلية لا زالت بحاجة إلى إثراء كبير في مجال تفسير التوجهات المعاصرة وتحليل مضامينها، ولعل من بين القضايا المعرفية التي بحاجة إلى المزيد من البحث النقصي ما يرتبط بمضامين الصورة الذهنية للمنظمات بوصفها الصورة الفعلية التي تتكون في أذهان الناس عن المنشآت والمنظمات، قد تتكون هذه الصورة من التجربة المباشرة أو غير المباشرة وقد تكون عقلانية أو غير رشيدة وقد تعتمد على الوثائق والأدلة والإشاعات والأقوال غير المألوفة ولكنها في النهاية تمثل واقعاً صادقاً بالنسبة لمن يحملونها في أذهانهم.

كما أشارت العديد من الدراسات على أهمية دراسة الصورة الذهنية للمنظمة كونها تمثل بعد استراتيجي مهم وأن تعمل المنظمات على تحليل مضامينها ودراستها وبما يضمن تقليص الفجوة المعرفية بين المنظمة وبين الأطراف سواء العاملين بها أو المتعاملين معها، كدراسة عبدالخير وآخرون (2017)، ودراسة هاجر (2017)، ودراسة الزباني (2014)، ودراسة الحوري وآخرون (2008).

والمتتبع للدراسات المحلية يلاحظ ندرة الدراسات التي تناولت موضوع الصورة الذهنية، ومن هنا جاءت هذه الدراسة حافزا نحو إجراء مثل هذه الدراسات التي تتمحور مشكلتها من خلال التعرف على مدى وجود علاقة وأثر بين أخلاقيات العمل و الصورة الذهنية لدى مصرف الصحاري - طرابلس، وبشكل عام فان هذه الدراسة تحاول الإجابة على التساؤل التالي:

- ما طبيعة العلاقة (الارتباط والتأثير) بين أخلاقيات العمل و الصور الذهنية للمنظمة قيد الدراسة ؟

ثالثاً - فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأخلاقيات العمل على الصورة الذهنية لمصرف الصحاري. وتتنبثق من هذه الفرضية الفرضيات التالية:-

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لاحترام القوانين والأنظمة على الصورة الذهنية بالمصرف قيد الدراسة.

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للعدالة وعدم التحيز على الصورة الذهنية بالمصرف قيد الدراسة.

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للسرعة والإتقان في العمل على الصورة الذهنية بالمصرف قيد الدراسة.

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لاحترام الوقت على الصورة الذهنية بالمصرف قيد الدراسة

رابعاً - أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

1- التعرف على واقع أخلاقيات العمل في المصرف قيد الدراسة.

2- التعرف على العلاقة بين أخلاقيات العمل والصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة.

3- التعرف على الأثر بين أخلاقيات العمل والصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة.

4- تقديم مجموعة من التوصيات والتي بدورها يمكن أن تساهم في تحفيز الموظفين على الالتزام بأخلاقيات العمل نحو تحسين الصورة الذهنية للمنظمة محل الدراسة.

خامساً- أهمية الدراسة: تتجلى أهمية هذه الدراسة في الآتي:

1- أهمية الدراسة بالنسبة للباحث

تمثل هذه الدراسة حافزا من خلال صقل وتنمية القدرات الذهنية والمهارات الفكرية للباحثين، وتوسيع القدرة على الفهم والتحليل والاستنتاج..

2- أهمية الدراسة بالنسبة للعلم

تساهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة العلمية بإضافة جديدة تدرس العلاقة والأثر بين أخلاقيات العمل والصورة الذهنية للمنظمة الذي من شأنه أن يساعد كل قارئ ومهتم لهذا الموضوع.

3- أهمية الدراسة بالنسبة للمنظمة

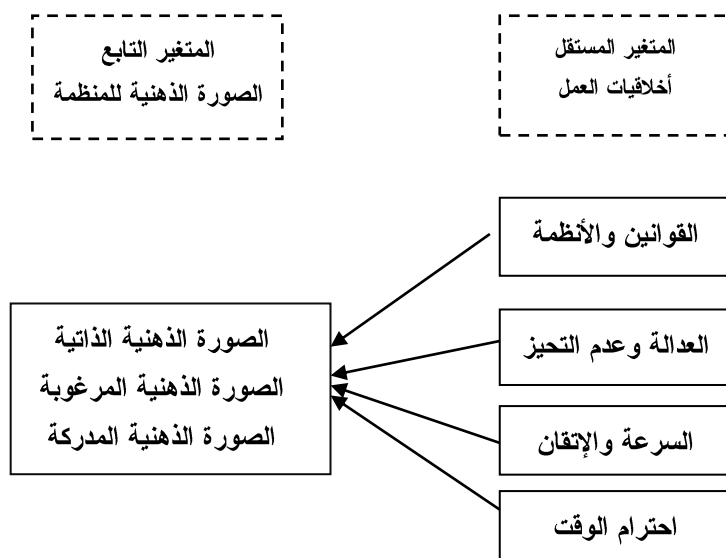
وذلك من خلال الأهمية المتزايدة لهذا الموضوع الذي أعيد التركيز عليه بقوة في عالم منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها وأحجامها، بحيث يدعم هذا الموضوع التوجه المستقبلي للمنظمة قيد الدراسة في بذل المزيد اتجاه أخلاقيات العمل.

سادساً- متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل (أخلاقيات العمل بأبعادها - احترام القوانين والأنظمة - العدالة وعدم التحيز - السرعة والإتقان في العمل - احترام الوقت).

- المتغير التابع (الصورة الذهنية للمنظمة)

والشكل التالي يوضح العلاقة بين المتغيرات:



شكل (1.1) أنموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحثان

سابعاً - منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي الذي يعد مناسباً لأغراض هذه الدراسة من حيث وصف الظاهرة وتحليل البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة وذلك من خلال دراسة وتحليل أثر أخلاقيات العمل على الصورة الذهنية للمنظمة وذلك من خلال تتبع أدبيات الموضوع في الكتب والمراجع والوثائق المتوفرة والدراسات السابقة في نفس الموضوع لتغطية الجانب النظري للدراسة، و تم استخدام صحيفة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات و إجراء البحث والتحليل والمعالجة وذلك لإثبات صحة فرضيات الدراسة من عدمها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات بأسرع وقت وأكثر دقة.

ثامناً - مجتمع الدراسة: - تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالإدارات العليا والوسطى بالإدارة العامة لمصرف الصحاري والبالغ عددهم (52) مفردة، وتم إتباع المسح الشامل لكافة مفردات المجتمع.

تاسعاً - حدود الدراسة:

1- الحدود الموضوعية (أثر أخلاقيات العمل على الصورة الذهنية للمنظمة).

2- الحدود المكانية (الإدارة العامة لمصرف الصحاري - طرابلس).

3- الحدود الزمنية (أجريت الدراسة خلال الفترة (مايو - يونيو - يوليو 2019).

4- الحدود البشرية (جميع العاملين بالإدارات العليا والوسطى في الإدارة العامة لمصرف الصحاري).

الجانب النظري والدراسات السابقة

ماهية أخلاقيات العمل - أهميتها - عناصرها

أولاً - ماهية أخلاقيات العمل Jop Ethics

تعرض الكثير من الباحثين لوضع مفهوم واضح لأخلاقيات العمل ومن هذه المفاهيم نورد منها ما يلي:

عرف (ريو بيارز)، أخلاقيات المهنة بأنها " مجموعة من المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري وتتعلق بما هو صحيح أو خطأ ونلاحظ في هذا التعريف أن الصحيح والخطأ معايير نسبية تختلف من مجتمع لآخر ما لم تحكمها مرجعية عليا تعترف لكمالها جميع المجتمعات البشرية.

ويرى (إيفانسيج وزملاؤه)، أن أخلاقيات المهنة تمثل خطوطاً توجيهية للمديرين في صنع القرار يتفق هذا التعريف مع سابقه مع مبدأ النسبية، إذ أن الخطوط التوجيهية هي سياسات عامة لا بد لها من إستراتيجية كلية تشتمل منها، وفي نفس الوقت تسعى لتحقيقها (نجم، 2006، ص20).

وتعرف أيضاً بأنها " منظومة من القيم الاجتماعية والذاتية تحكم التصرفات الفردية والمؤسسية في مختلف المواقف والظروف وتحدد السلوكيات الجيدة وغير الجيدة، وتتعاكس في القوانين والتعليمات وقواعد السلوك والمعايير المهنية وتعد الاستقامة والقيم الأخلاقية منتجا للمعايير الأخلاقية والسلوكية في المنظمة وكيف يمكن توصيلها والالتزام بها في الممارسة وتشمل تصرفات الإدارة لإزالة وتخفيض الحوافز والإجراءات التي تدفع الأفراد إلى ارتكاب تصرفات غير مستقيمة، غير قانونية وغير أخلاقية(الغالبى و العامري، 2005، ص25).

كما أن أخلاقيات الوظيفة عبارة عن عقد بين المؤسسة وأصحاب المصالح ليتسع مداه ليشمل الثقة والتعاون لتقليل الفرص الضائعة وتحقيق الميزة التنافسية لذا فإن أخلاقيات الوظيفة تتعلق بسلوك الأفراد في نشاطاتهم العملية المختلفة وهذا يشمل طريقة تعاملهم مع زملائهم والزبائن وأي شخص آخر يتعامل مع المنظمة ويوجد البعض صعوبة في تحديد أين تبدأ الأخلاق الشخصية وأخلاقيات الوظيفة لأن الأخلاق الشخصية تؤثر وتغطي على أخلاقيات الوظيفة، ونأسيساً على ما تقدم فإن أخلاقيات الوظيفة تنحصر ضمن إطار سلوك الأفراد داخل المنظمة وتتمثل بالتعامل مع الآخرين من إدارة، زملاء، زبائن ومدى التزام الموظف بواجباته الوظيفية (نجم، 2005، ص18).

- من التعاريف السابقة يتضح أن أخلاقيات العمل تتضمن العناصر التالية: (العاني، 2018، ص32).
- مجموعة القيم: أي الصفات النفسية والسلوكية الحسنة للعامل والمهني.
- النظم: أي الضوابط والشروط الفنية التي تحكم الأداء الوظيفي والمهني في صورة لوائح وقوانين.
- المعايير: أي المواصفات المحددة للأساليب العملية والسلوكية في أداء العمل.
- الإيجابية: لاستبعاد الأخلاق والممارسات السلبية والضارة.
- العليا: للتقدم إلى المثالية المنشودة والسمو الأخلاقي.
- الأعمال الوظيفية والتخصصية: ليشمل جميع الوظائف والمهن دون استثناء.
- داخل بيئة العمل: ويقصد به: التعامل مع المدراء والزملاء في العمل.
- المستفيدين: أي كل من يفيد من هذه الوظيفة أو المهنة.
- والمحافظة على صحة الإنسان وسلامة البيئة: بعد أن صار ذلك من الأمور الملحة مع كثرة الملوثات البيئية والمناخية

ثانياً - أهمية أخلاقيات العمل:

- إن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية والسلوك الأخلاقي ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع، والمزايا التي تتوقع أن تحصل عليها المنظمة جراء العناية الكبيرة والممارسة الفعلية لأخلاقيات الوظيفة كثيرة نذكر منها الآتي:
- أصبح الالتزام بالمعايير الأخلاقية ضرورة لدخول السوق العالمي والحصول على شهادات التميز المعروفة "أيزو 9000 وأيزو 14000". (الغالبى والعامري، 2005، ص136).
 - أن وجود المدونات الأخلاقية يعطي تصوراً عن كيفية التعامل مع مختلف المواقف، كما تساعد على نشر ثقافة تنظيمية تعزز الاهتمام بأبعاد الأخلاقيات لمختلف القرارات والمواقف والأفعال (الغالبى وإدريس، 2007، ص53).
 - أحداث التوازن بين هدف المنظمة في تعظيم الربح و جعل القرارات تأخذ الجانب الاجتماعي والأخلاقيات بعين الاعتبار.
 - تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والتقليدية والدولية، وهذا أيضاً له مردود إيجابي للمنظمة (خدير، 2011، ص21)

ثالثاً- عناصر أخلاقيات العمل:

1-احترام الأنظمة والقوانين:

تتحدّر واجبات الوظيفة العامة من تشريع الدولة بدءاً من الدستور وما ينبثق عنه من قوانين وأنظمة وتعليمات، وإن موظفي الخدمة المدنية بشكل عام ما هم إلا وكلاء للسلطة ويعملون في إطار فريد ووضع متميز في المجتمع، ويقدمون بعض الخدمات التي تعتمد عليها سيادة القانون العام والنظام وصحة المواطنين وتطورهم . حيث يجب أن يلتزم موظفو الإدارة العامة بالقوانين والتعليمات والإجراءات الإدارية، والحفاظ على طابع السيادة العامة مع ضرورة أن تتصف هذه القوانين بالمرونة والتطوير تمشياً مع متطلبات العمل وظروفه، ولا يخفى على إشراف الإداريين والفنيين في وضع هذه القوانين والتعليمات حتى تضمن تكاملها وتوافقها، وتعتبر النظرية الأخلاقية ذات اتصال دائم مع القانون وأن الحكومة مسؤولة عن إعطاء الوجيهة والقوة لأفرادها، لذا يجب على موظفي الخدمة العامة احترام هذا الحق الممنوح لهم ويتربوا ذلك إلى واجبات وهو احترام سيادة القانون والعمل بموجبه (الحراشمة، 2003، ص55).

2-العدالة وعدم التحيز:

فإذا ما توافرت العدالة فإنها ستظهر المساواة والقيم الأخلاقية الأساسية التي يجب أن تتوافر في الإدارة العامة كالتضاء على المحسوبيات والوساطات والعلاقات العائلية والقبلية والإقليمية، كذلك تطبيق أسس ومعايير الانتقاء، والمساواة في تقديم الحوافز وربط ذلك بالجهد. ولقد قال الإمام علي رضي الله عنه، ولتكن أحب الأمور إليك أوسطها في الحق وأعمها في العدل وقال أيضاً أنصف الله وأنصف الناس من نفسك ومن خاصة أهلِكَ ومن لك فيه هوى من رعينك، وكذلك أكدت نظرية العدالة لأرسطو على أهمية تقديم الخدمات العامة للمواطنين بدون تمييز وبنفس الشروط. فالمهنة العامة هي مهنة الذين يتحلون بمواصفات الأمانة والأخلاق والموضوعية والعدالة والاستقامة، كما أنه لا يجوز التمييز بين المواطنين على أسس الدين، والمنطقة، والعرق، والانتماءات السياسية، فالعدالة تعمل على تقوية مشاعر الموظف تجاه المؤسسة التي يعمل بها وينمي روح انتمائه لها.

3- احترام الوقت والتقيّد بالدوام:

يجب على الموظف أن يكرس وقته لخدمة المؤسسة التي يعمل بها وأن لا يضيع وقتاً في أعمال لا تعود عليها بالنفع والفائدة، والالتزام بالوقت المحدد وقت الحضور والمغادرة، وعدم تأخير أعمال المواطنين، ولقد ورد عن الإمام عمر أنه قال: " لا تؤخروا عمل اليوم إلى الغد فأنتم إن فعلتم ذلك تكاثرت عليكم الأعمال، فلا تدرون بأيها تبدأون ولا بأيها تؤخرون." كما أنه لا يجوز الانهماك في قضايا خاصة مع باقي الزملاء وتبادل الزيارات معهم، لأن ذلك قتل لوقت الإدارة واختلاس له، وهذا الوقت له أجر مدفوع ومحاسب عليه أمام الله وأمام ضميره.(الحراشمة، 2003، ص ص 56-57).

4- السرعة والإتقان:

لا يجوز عرقلة إجراءات العمل بشكل مقصود أو غير مقصود بشرط الابتعاد عن بعض الإجراءات التي لا مبرر لها والتي تعيق الوقت وإنجاز الأعمال بوقت محدد وضمن أداء متقن ينسجم مع المعايير الموضوعية، ولا يفوتنا هنا حصر الفكر في الإنجاز الدقيق وما يتخلله من تنسيق وتنظيم وإبداع لدعم الجهاز الإداري، وتهيئة الجو المثالي للعمل الفعال بالسرعة والكفاءة المطلوبة.

عرفها" كلود بستون ولتر بيرلر "بأنها تعني ببساطة الصورة العقلية التي تتكون في أذهان الناس عن المؤسسات المختلفة، وقد تتكون على الأدلة والوثائق أو على الإشاعات والأقوال غير الموثوقة، ولكنها تمثل واقعاً صادقاً من وجهة نظر من يحملها؛(عليوة، 2001، ص77).

رابعاً - ماهية الصورة الذهنية - أهميتها - أنواعها.

- عرف "كوتلر" الصورة الذهنية على أنها أي عروض تقدمها المؤسسة للحصول على موقع متميز في ذهن الزبائن، وبذلك يتحقق الهدف السوقي (لذا)طالب، 2010، ص103).

- ويعرفها" علي عجوة "على أنها الصورة الفعلية التي تتكون في أذهان الناس عن المنشآت والمؤسسات المختلفة، وقد تكون هذه الصورة من التجربة المباشرة أو غير المباشرة، وقد تكون عقلانية أو غير رشيدة، وقد تعتمد على الأدلة والوثائق أو الإشاعات والأقوال غير الموثوقة، تمثل واقعاً بالنسبة لمن يحملونها في عقولهم؛(عجوة، 2011، ص12).

- وتعرف بأنها مجموعة السمات والملامح التي يدركها الجمهور، ويبني على أساسها مواقفه و اتجاهاته نحو المؤسسة، وتتكون تلك الصورة عن طريق الخبرة الشخصية القائمة على الاتصال المباشر، أو عن طريق الاتصال بالجمهور، وتشكل الصورة الذهنية من خلال إدراك الجمهور لشخصية المؤسسة، ووظائفها، شرعية وجودها، جودة أعمالها والقيم التي تتبناها(سليمان، 2005، ص22).

خامساً - طبيعة الصورة الذهنية:

يفترض أن تكون لدى الجمهور صور صحيحة عن أشياء كثيرة، وقد لا يعرفون شيئاً عن أمور معينة ولكن إذا ما تلقوا معلومات كثيرة عنها تكونت في أذهانهم صور معينة، فانه يصعب تغيير هذه الصور تغييراً حاسماً في الظروف العادية وكما أشار (Dowling Grahame, 2002, p45) أن الصورة الذهنية التي تتكون لدى الأفراد عن المؤسسات المختلفة تتوقف قوتها أو ضعفها تبعاً لقوة الاتصال بينهم وبين تلك المؤسسات ومدى انتمائهم بها أو تأثرهم بنشاطها، ويمكن التعرف على هذه الصور وقياس التغيرات التي تطرأ عليها رغم أن هذه التغيرات تكون غالباً بطيئة، كما أنه من الطبيعي أن يصعب على الفرد تكوين صورة عن شيء لم يعرفه، فإن الصور التي تتكون عن أشياء بعيدة غالباً ما تكون ضعيفة وقابلة للتغيير(عجوة، 2011، ص4).

سادساً- أهمية الصورة الذهنية:

إن تكوين صورة ذهنية ايجابية للمؤسسة له فوائد متعددة منها(زيوان، 2016، ص4)

-مساعدة المؤسسة في اجتذاب أفضل العناصر للعمل بها

-تدعيم علاقة المؤسسة مع جماهيرها الداخلية والخارجية؛

-إقناع الحكومة والسلطات والجماهير بأهمية الدور الاجتماعي للمؤسسة في خدمة المجتمع

-تتميز استعداد الجماهير للتربيت قبل إصدار الحكم على المؤسسة في أوقات الأزمات

-تدعيم العلاقات الطيبة للمؤسسة مع الجهات التشريعية والتنفيذية في الدولة؛

المساعدة في إقناع الهيئات المالية والمستثمرين باستثمار أموالهم في المؤسسة

سابعاً- أنواع الصورة الذهنية:

صنفت الصورة الذهنية بثلاث تصنيفات هي: (عبد الخير وآخرون، 2017، ص 8).

1- الصورة الذهنية الذاتية: هي إحساس المنظمة بنفسها ويعتقد (Dowling, 1994,p79) إن بناء صورة ذهنية ناجحة فانه يتطلب من المنظمات أن تبدأ أولاً بتغيير صورتها الذاتية، حيث أن التغيير في الصورة المدركة يقع على عاتق الأفراد العاملين في المنظمة، وأن الاتصال الذي يجري بينهم وبين الجمهور إما أن يقوي أو يضعف الصورة الذهنية لديهم.

2- الصورة الذهنية المرغوبة (المخطط لها): هي ما ترغب المنظمة في توصيله عن نفسها إلى الجمهور وقد أشار (Borger, 1999,p23) إلى أن الشركة يجب أن تخطط لصورتها في أذهان جمهورها بشكل جيد بحيث تكون واضحة وبدون غموض، ويسترشد (Marchand,1999) بشركة AT&T التي تصور نفسها بمجموعة من الرموز الأبطال الصبورين القادرين على قهر الظروف الصعبة لإيصال العالم بعضه ببعض.

3- الصورة الذهنية المدركة: هي التصورات، الأحاسيس، والعلاقات و تعكس الإدراك عند الأشخاص حقيقتهم وهو إدراكهم الشخصي الذي يؤثر على قراراتهم الشرائية، وتشير الدراسات بأن الصورة الذاتية هي ماذا يفكر الموظفون وبماذا يشعرون وان الصورة المتوقعة هي ماذا تفعل المنظمة، وان الصورة المدركة هي ماذا يفكر المستهلك وما الذي يؤثر على سلوكه تجاه هذه المنظمة.

ثامناً- الدراسات السابقة: تناول الباحثان عدة دراسات سابقة تشابهت مع الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل (أخلاقيات العمل)، بينما اختلفت الدراسة الحالية عن مثيلاتها من الدراسات السابقة من حيث المتغير التابع، وكذلك اختلاف بيئة ومجتمع الدراسة، وفيما يلي عرضٌ لدراسات سابقة مبيناً الهدف منها وأهم النتائج التي توصلت إليها.

جدول (1.2) أهم الأهداف وأهم النتائج للدراسات السابقة

ت	الدراسة	مجتمع وعينة الدراسة	أهم الأهداف	أهم النتائج
1	عبد الخير وآخرون(2017)، بعنوان(أثر الثقافة التنظيمية على إدارة الصورة الذهنية بالوزارات الحكومية)	تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بإدارات رئاسة وزارة التخطيط العمراني في ولاية القضارف والبالغ عددهم (431) موظفاً، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة قوامها(100) مفردة.	هدفت الدراسة إلى معرفة والتحقق من أثر الثقافة التنظيمية على إدارة الصورة الذهنية بوزارة التخطيط والمرافق العامة في ولاية القضارف بالسودان.	توصلت الدراسة إلى أنه هناك اهتمام بالثقافة التنظيمية وبمستوى متوسط بجانب اهتمام ضئيل بإدارة الصورة الذهنية وبمستوى ضعيف وأيضاً توجد علاقة قوية موجبة وذات دلالة إحصائية معنوية بين الثقافة التنظيمية وإدارة الصورة الذهنية.
2	هـاجر(2017)، بعنوان(أثر الإعلان في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة الخدمية).	تمثل مجتمع الدراسة على كلية العلوم الاقتصادية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة وتم تحديد عينة قصدية من الطلبة قوامها (100) مفردة.	هدفت الدراسة إلى تحديد مدى أثر الإعلان في تحسين الصورة الذهنية لزبائن اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس.	أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الإعلان لمؤسسة الاتصالات موبيليس مرتفع لديها وفقاً لمقياس الدراسة وهذا راجع إلى الاهتمام الذي توليه المؤسسة للإعلان والحرص على الإبداع والابتكار وإقناعهم وتذكيرهم من خلال

<p>علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات الوظيفة وبين نسب حدوث فساد إداري في المؤسسات الحكومية وكذلك هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل وبين القوانين والأنظمة التي تحكم عمل تلك الوزارات.</p>	<p>أثر أخلاقيات العمل على الفساد الإداري في المؤسسات الأردنية قيد الدراسة.</p>	<p>جميع العاملين بوزارة المياه الأردنية، وتم أخذ عينة عشوائية بسيطة قوامها (120) مفردة.</p>	<p>(أخلاقيات العمل وأثرها على الفساد الإداري).</p>
<p>توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن شركات الاتصالات الخلوية الأردنية أظهرت مستوى عال من الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية بأبعادها الستة وكذلك توصلن الدراسة إلى وجود أثر معنوي للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها مجتمعة في إدارة الصورة الذهنية ككل.</p>	<p>هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى اهتمام شركات الاتصالات الخلوية الأردنية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة (المجتمع المحلي، الموظفين، الزبائن، الموردين، البيئة، المساهمين)، كما هدفت الدراسة إلى تقييم أثر المسؤولية الاجتماعية في إدارة الصورة الذهنية</p>	<p>تكون مجتمع الدراسة من جميع المراتب الإدارية العاملة في شركات الاتصالات الخلوية العاملة في الأردن ضمن مقراتها الرئيسية في مدينة عمان، والبالغ عددها أربعة شركات، أما عينة الدراسة كانت (210) مفردة متمثلة في العاملين بالشركات قيد الدراسة.</p>	<p>8 الحوري وآخرون (2008)، بعنوان (أدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية).</p>
<p>توصلت الدراسة إلى أن تصورات الباحثين لأبعاد أخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية كانت مرتفعة بينما تصوراتهم لمستوى الولاء التنظيمي كانت متوسطة.</p>	<p>هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية</p>	<p>تمثل مجتمع الدراسة في قطاع العاملين في (10) مؤسسات حكومية في المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا والبالغ عددهم (6815) موظفاً، أما عينة الدراسة فقد تم أخذ عينة طبقية عشوائية بنسبة (10%) قوامها (682) مفردة.</p>	<p>9 البشباشة (2007)، بعنوان (أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي).</p>

الجانب العملي للدراسة

يتناول هذا الجانب عرضاً مفصلاً للإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية بهدف التعرف على دور أخلاقيات العمل في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة، ويشمل هذا الفصل أداة جمع البيانات وطرق إعدادها والأساليب المستخدمة في التحليل الإحصائي إضافة إلى صدق أداة الدراسة وثباتها ومجتمع وعينة الدراسة.

أولاً - أداة الدراسة:

استخدم الباحث الاستبيان لغرض تحقيق أهداف الدراسة فقام بتصميم استمارة الاستبيان، واشتملت على جزأين أساسيين حيث استخدم الجزء الأول في جمع البيانات الشخصية عن الباحثين والتمثلة بالجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، أما الجزء الثاني من الاستمارة فتكون من متغيرين:

المحور الأول: أخلاقيات العمل، وتكون المحور من (20) فقرة، مفصلة كالآتي:

- أ. احترام القوانين والأنظمة، وتكون من (5) فقرات.
- ب. العدالة وعدم التحيز، وتكون من (5) فقرات.
- ت. السرعة وإتقان العمل، وتكون من (5) فقرات.
- ث. احترام الوقت، وتكون من (5) فقرات.

المحور الثاني: الصورة الذهنية للمنظمة، وتكون المحور من (10) فقرة.

وقد استخدم الباحث الترميز الرقمي في ترميز إجابات أفراد المجتمع للإجابات المتعلقة بالمقياس الثلاثي، حيث تم إعطاء درجة واحدة للإجابة (غير موافق بشدة) ودرجتان للإجابة (غير موافق)، وثلاث درجات للإجابة (موافق إلى حد ما) وأربع درجات للإجابة (موافق)، وخمس درجات للإجابة (موافق بشدة)، وقد تم استخدام متوسط القياس (3) وهو متوسط القيم (1، 2، 3، 4، 5) للإجابات الخمس، كنقطة مقارنة لتحديد مستوى إجمالي كل محور من محاور الدراسة.

جدول (1) ترميز بدائل الإجابة.

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	1.79 – 1	2.59 – 1.8	3.39 – 2.6	4.19 – 3.4	5 – 4.2

ثانياً- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لقد تم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي بعد ترميزها؛ لإجراء العمليات الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي، الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية وذلك للإجابة على تساؤلات الدراسة أو التحقق من فرضياتها بمستوى معنوية (0.05) والذي يُعد مستوى مقبولاً في العلوم الاجتماعية والإنسانية بصورة عامة (Uma Sekaran. 2003: p24) وبما أننا نحتاج في بعض الأحيان إلى حساب بعض المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها في وصف الظاهرة من حيث القيمة التي تتوسط القيم أو تنزع إليها القيم، ومن حيث التعرف على مدى تجانس القيم التي يأخذها المتغير، وأيضا ما إذا كان هناك قيم شاذة أم لا، والاعتماد على العرض البياني وحده لا يكفي، لذا فإننا بحاجة لعرض بعض المقاييس الإحصائية التي يمكن من خلالها التعرف على خصائص الظاهرة محل البحث، وكذلك إمكانية مقارنة ظاهرتين أو أكثر، ومن أهم هذه المقاييس، مقياس النزعة المركزية والتشتت. وقد تم استخدام الآتي:

- **التوزيعات التكرارية:** لتحديد عدد التكرارات، والنسبة المئوية للتكرار التي تتحصل عليه كل إجابة، منسوبا إلى إجمالي التكرارات، وذلك لتحديد الأهمية النسبية لكل إجابة ويعطي صورة أولية عن إجابة أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المختلفة.
- **المتوسط الحسابي:** يستعمل لتحديد درجة تركز إجابات المبحوثين عن كل فقرة، حول درجات المقياس، وذلك لتحديد مستوى كل محور من محاور الدراسة.
- **المتوسط الحسابي المرجح،** لتحديد اتجاه الإجابة لكل عبارة من عبارات المقياس وفق مقياس التدرج الخماسي.

- الانحراف المعياري: يستخدم الانحراف المعياري لقياس تشتت الإجابات ومدى انحرافها عن متوسطها الحسابي.
- اختبار تي (One Sample T – test): لتحديد جوهرية الفروق بين متوسط الاستجابة ومتوسط القياس (3) في المقياس الخماسي.
- معامل ألفا كرونباخ: لحساب ثبات أداة الدراسة.
- معامل الارتباط: لإيجاد العلاقة بين كل بعد من محاور الاستبيان وإجماليه.
- تباين الانحدار الخطي والمتعدد: لتحديد أثر المتغير المستقل (أخلاقيات العمل) على المتغير التابع (الصورة الذهنية للمنظمة).

ثالثاً- صدق فقرات الاستبانة: وتم ذلك من خلال الآتي:

1- صدق المحكمين:

حيث إن صدق المحكمين يعد من الشروط الضرورية واللازمة لبناء الاختبارات والمقاييس والصدق يدل على مدى قياس الفقرات للظاهرة المراد قياسها، وإن أفضل طريقة لقياس الصدق هو الصدق الظاهري والذي هو عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء للحكم على صلاحيتها. وقد تحقق صدق المقياس ظاهرياً من خلال عرض الفقرات على ثلاثة من المحكمين المتخصصين في إدارة الأعمال، وقد تم الأخذ في نظر الاعتبار جميع الملاحظات التي قدمت من قبل المحكمين.

2- صدق الاتساق البنائي:

صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة للوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان مجتمعة، وعليه تم حساب معامل الارتباط "بيرسون" بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبيان والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (2) معامل الارتباط بين أبعاد الدراسة وإجمالي الاستبيان.

ت	المحاور	عدد الفقرات	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
1	احترام القوانين والأنظمة	5	0.701	0.000
2	العدالة وعدم التحيز	5	0.417	0.005
3	السرعة والإتقان في العمل	5	0.696	0.000
4	احترام الوقت	5	0.802	0.000
5	الصورة الذهنية للمنظمة	10	0.877	0.000

لقد بينت النتائج في الجدول (2) أن قيمة الدلالة الإحصائية للارتباط بين إجمالي الاستبيان ومحاوره الفرعية دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.05) حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من (0.05).

3- قياس الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ:

وهو الاتساق في نتائج المقياس إذ يعطي النتائج نفسها بعد تطبيقه مرتين في زمنين مختلفين على الأفراد أنفسهم، وتم حساب الثبات عن طريق معامل كرونباخ ألفا حيث إن معامل ألفا يزودنا بتقدير جيد في أغلب المواقف

وتعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وأن قيمة معامل ألفا للثبات تعد مقبولة إذا كانت (0.6) و أقل من ذلك تكون منخفضة، (Uma Sekaran,2003:p311) ولاستخراج الثبات وفق هذه الطريقة تم استخدام استثمارات البالغ عددها (43) استثماراً، وقد كانت قيمة معامل ألفا للثبات المحور الأول "احترام القوانين والأنظمة" تساوي (0.847)، وللمحور الثاني "العدالة وعدم التحيز" تساوي (0.71)، وللمحور "السرعة والإتقان في العمل" تساوي (0.71)، وللمحور احترام الوقت" (0.657)، وللمحور "الصورة الذهنية للمنظمة" (0.882)، وإجمالي الاستبيان (0.891) وهي معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج.

جدول (3): معامل كرونباخ ألفا للثبات.

ت	إجمالي الاستبيان	عدد الفقرات	معامل ألفا
1	احترام القوانين والأنظمة	5	0.847
2	العدالة وعدم التحيز	5	0.71
3	السرعة والإتقان في العمل	5	0.71
4	احترام الوقت	5	0.657
5	الصورة الذهنية للمنظمة	10	0.882
	إجمالي الاستبيان	30	0.891

رابعاً- مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالإدارات العليا والوسطى بالإدارة العامة لمصرف الصحاري والبالغ عددهم (52) مفردة، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة تم إتباع المسح الشامل لكافة مفردات المجتمع، تم توزيع (52) استثماراً، استرد منها (43) استثماراً صالحة للتحليل مبين بالجدول أدناه.

جدول (4) الاستثمارات الموزعة والمتحصل عليها ونسبة المسترد والفاقد منها.

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المفقودة	نسبة الاستثمارات المفقودة	عدد الاستثمارات غير صالحة	نسبة الاستثمارات الغير صالحة	عدد الاستثمارات الصالحة	نسبة الاستثمارات الصالحة
52	9	17.31	0	0%	43	82.69%

خامساً- الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية:

1- الخصائص الديموغرافية:

جدول (5) توزيع أفراد العينة حسب بياناتهم الشخصية

الجنس	العدد		النسبة	
	ذكور	إناث	المجموع	النسبة
	37	6	43	100%
	86%	14%		
العمر	أقل من 30 سنة		أقل من 30 سنة فأكثر	
	30 إلى أقل من 40	40 إلى أقل من 50	المجموع	النسبة
	11	18	29	67%
	0	14	14	33%

النسبة	0	%25.6	%41.9	%32.6	%100
المؤهل العلمي	ثانوي أو ما يعادله	دبلوم عالي	بكالوريوس	ماجستير فأكثر	المجموع
العدد	2	7	30	4	43
النسبة	%4.7	%16.3	%69.8	%9.3	%100
الخبرة	أقل من 5	5 إلى أقل من 10	10 إلى أقل من 15	15 فأكثر	المجموع
العدد	1	5	13	24	43
النسبة	%2.3	%11.6	%30.2	%55.8	%100
المسمى الوظيفي	مدير عام	مدير إدارة	رئيس قسم	المجموع	
العدد	1	11	31	43	
النسبة	%2.3	%25.6	%72.3	%100	

من خلال الجدول رقم (5) تبين أن غالبية أفراد العينة وما نسبته (86%) كانوا من الذكور في حين إن (14%) من الإناث، أما فيما يخص العمر، فقد تبين أن (11) مبحوثاً وما نسبته (25.6%) كانت أعمارهم من 30 سنة إلى أقل من 40، و(18) مبحوثاً وما نسبته (41.9%) تراوحت أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة و (14) مبحوثاً وما نسبته (32.6) كانت أعمارهم من 50 سنة فأكثر، وتبين أن مبحوثين اثنين وما نسبته (4.7%) يحملان المؤهل الثانوي وأن (7) مبحوثين وما نسبته (16.3%) كانوا من حملة مؤهل الدبلوم العالي و(30) مبحوثاً وما نسبته (69.8%) يحملون المؤهل الجامعي (الليسانس أو البكالوريوس) و(4) مبحوثين وما نسبته (9.3%) كانوا من حملة مؤهل الماجستير فأكثر، وتبين أن مبحوثاً واحداً وما نسبته (2.3%) كانت خبرته أقل من 5 سنوات و (5) مبحوثين وما نسبته (11.6%) تراوحت خبرتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات و (13) مبحوثاً وما نسبته (30.2%) كانت خبرتهم ضمن الفئة 10 إلى 15 سنة و (24) مبحوثاً وما نسبته (55.8%) كانت خبرتهم 15 سنوات فأكثر، كما بينت النتائج في الجدول أن مبحوثاً واحداً ما نسبته (2.3%) كان مديراً عاماً و (11) مبحوثاً وما نسبته (25.6%) كانوا مدراء إدارة، و(31) مبحوثاً وما نسبته (72.1%) كانوا رؤساء أقسام، وبذلك فإن البيانات الشخصية تعتبر مؤشرات إيجابية تساعد في وصول الدراسة الحالية إلى حقائق علمية يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة لما فيها من تنوع في الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمسمى الوظيفي.

2- الوصف الإحصائي لمحاور الدراسة وفق إجابات المبحوثين:

ولتحديد درجة الاتفاق على كل فقرة من فقرات الاستبيان وعلى إجمالي كل محور من محاور الاستبيان، تم استخدام اختبار (One Sample T-Test)، فتكون الدرجة مرتفعة (أفراد العينة منفقين على محتوى الفقرة) إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من (0.05) و قيمة متوسط الاستجابة للفقرة أكبر من قيمة متوسط القياس (3)، وتكون الدرجة منخفضة (أفراد العينة غير منفقين على محتوى الفقرة) إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من (0.05) و قيمة متوسط الاستجابة للفقرة أقل من قيمة متوسط القياس (3) وتكون متوسطة إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05).

أولاً- المتغير المستقل: أخلاقيات العمل:

أ. احترام القوانين والأنظمة

جدول (6) يوضح نتائج التحليل الوصفي واختبار (One Sample T-Test) لبعد احترام القوانين والأنظمة

الدرجة	قيمة الدلالة الإحصائية	الاحتراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرار والنسبة	الفقرة	ت
مرتفعة	0.000	0.824	4.19	17	19	5	2	0	ك	يلتزم الموظفون بأخلاقيات الوظيفة وخدمة المصلحة العامة	1
				39.5	44.2	11.6	4.7	0	%		
مرتفعة	0.000	0.873	4.00	12	22	7	1	1	ك	الالتزام بالقوانين وأهداف المصرف على مستوى عالٍ	2
				27.9	51.2	16.3	2.3	2.3	%		
مرتفعة	0.000	0.984	3.72	8	21	10	2	2	ك	يطبق الموظفون القوانين والأنظمة المعمول بها	3
				18.6	48.8	23.3	4.7	4.7	%		
مرتفعة	0.000	0.811	3.91	9	23	10	0	1	ك	يحرص الموظفون على أموال المصرف	4
				20.9	53.5	23.3	0	2.3	%		
مرتفعة	0.000	0.922	3.77	10	16	15	1	1	ك	يحافظ الموظفون على أسرار المصرف	5
				23.3	37.2	34.9	2.3	2.3	%		

من الجدول رقم (6) تبين إن الموظفين ملتزمون بأخلاقيات الوظيفة وخدمة المصلحة العامة، وإن مستوى الالتزام بالقوانين وأهداف المصرف كان عاليًا، وإن الموظفين يطبقوا القوانين والأنظمة المعمول بها ويحرصون على أموال المصرف، ويحافظون على أسرارهم.

ولتحديد مستوى احترام القوانين والأنظمة، فإن النتائج في الجدول رقم (7) بينت إن قيمة متوسط استجابات لإجمالي المحور تساوي (3.91) وهي أكبر من قيمة متوسط القياس (3)، وأن الفرق بين متوسط المقياس الخماسي المقترض (3) والمتوسط الفعلي هو (0.91) وهذا يدل على ارتفاع مستوى القوانين والأنظمة من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة، ولتحديد معنوية الفروق فإن النتائج في الجدول بينت أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وهذا يدل على معنوية الفروق، وهذا يشير إلى أن مستوى احترام القوانين والأنظمة كان مرتفعًا.

جدول رقم (7) نتائج اختبار (One Sample T- test) لبعده احترام القوانين والأنظمة

المحور	متوسط الاستجابة	الفرق بين متوسط المحور ومتوسط القياس	الانحراف المعياري	القيمة الإحصائية-T-Test	قيمة الدلالة الإحصائية	مستوى احترام القوانين والأنظمة
احترام القوانين والأنظمة	3.91	0.91	0.697	8.617	0.000	مرتفع

ب. العدالة وعدم التحيز

جدول (8) يوضح نتائج التحليل الوصفي واختبار (One Sample T-Test) لبعده العدالة وعدم التحيز

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة الدلالة الإحصائية	الدرجة
6	يتأثر عمل الموظفين بالعلاقات الشخصية	ك	1	2	13	17	10	3.77	0.947	0.000	مرتفعة
		%	2.3	4.7	30.2	39.5	23.3				
7	توفر أخلاقيات الوظيفة العامة فرص للعدالة الوظيفية	ك	2	1	10	24	6	3.72	0.908	0.000	مرتفعة
		%	4.7	2.3	23.3	55.8	14				
8	تعيق الوساطة المحسوبة عمل الموظفين	ك	2	0	8	20	13	3.98	0.963	0.000	مرتفعة
		%	4.7	0	18.6	46.5	30.2				
9	شعورك بعدالة تطبيق التعليمات أثر إيجابي على التزامك بالأنظمة والتعليمات	ك	0	1	10	25	7	3.88	0.697	0.000	مرتفعة
		%	0	2.3	23.3	58.1	16.3				
10	يتعامل المصرف بالعدالة وعدم التمييز بين الموظفين	ك	2	8	16	14	3	3.19	0.982	0.221	مرتفعة
		%	4.7	18.6	37.2	32.6	7				

من الجدول رقم (8) تبين إن عمل الموظفين يتأثر بالعلاقات الشخصية وإن أخلاقيات الوظيفة العامة توفر فرص العدالة الوظيفية وإن الوساطة المحسوبة تعيق عمل الموظفين وإن الشعور بعدالة تطبيق التعليمات له أثر إيجابي على الالتزام بالأنظمة والتعليمات، وتبين إن المصرف يتعامل بالعدالة وعدم التمييز بين الموظفين.

ولتحديد مستوى العدالة وعدم التحيز، فإن النتائج في الجدول رقم (9) بينت إن قيمة متوسط استجابات لإجمالي المحور تساوي (3.01)⁽¹⁾ وهي أكبر من قيمة متوسط القياس (3) وأن الفرق بين متوسط المقياس الخماسي المفترض (3) والمتوسط الفعلي هو (0.01) وهذا يدل على أن بعد العدالة وعدم التحيز كان متوسطاً من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة ولتحديد معنوية الفروق فإن النتائج في الجدول بينت أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي (0.868) وهي أكبر من 0.05 وهذا يدل على عدم معنوية الفروق، وهذا يشير إلى أن مستوى العدالة وعدم التحيز كان متوسطاً.

جدول رقم (9) نتائج اختبار (One Sample T- test) لبعء العدالة وعدم التحيز

المحور	متوسط الاستجابة	الفرق بين متوسط المحور ومتوسط القياس	الانحراف المعياري	القيمة الإحصائية T-Test	قيمة الدلالة الإحصائية	مستوى العدالة وعدم التحيز
العدالة وعدم التحيز	3.01	0.01	0.365	0.167	0.868	متوسط

ج. السرعة والإتقان في العمل:

جدول (10) نتائج التحليل الوصفي واختبار (One Sample T-Test) لبعء السرعة والإتقان في العمل

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة الدلالة الإحصائية	الدرجة
11	تساعد الأنظمة والتعليمات على إنجاز المعاملات بسرعة	ك	1	0	9	22	11	3.98	0.831	0.000	مرتفعة
		%	2.3	0	20.9	51.2	25.6				
12	تساعد أخلاقيات الوظيفة العامة على الحد من الترهل الإداري.	ك	0	1	12	23	7	3.84	0.721	0.000	مرتفعة
		%	0	2.3	27.9	53.5	16.3				
13	يقوم المصرف بتزويدنا بأحسن التقنيات والتكنولوجيا	ك	1	4	15	21	2	3.44	0.825	0.001	مرتفعة
		%	2.3	9.3	34.9	48.8	4.7				

(1) عند حساب قيمة متوسط الاستجابة لإجمالي محور العدالة وعدم التحيز، أخذ بنظر الاعتبار الصياغة السلبية للفقرتين (1، 3)، لذا وجب التنويه لذلك.

الانجاز الأعمال											
مرتفعة	0.001	0.728	3.40	1	20	17	5	0	ك	ركز المصرف في سياسته على الإتقان والسرعة في انجاز العمل	14
				2.3	46.5	39.5	11.6	0	%		
مرتفعة	0.000	0.736	3.49	3	18	19	3	0	ك	تضع الإدارة ضوابط أخلاقية للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة	15
				7	41.9	44.2	7	0	%		

من الجدول رقم (10) تبين إن الأنظمة والتعليمات تساعد على إنجاز المعاملات بسرعة، وإن أخلاقيات الوظيفة العامة تساعد على الحد من الترهل الإداري، كما تبين إن المصرف يقوم بتزويد العاملين بأحسن التقنيات والتكنولوجيا لإنجاز الأعمال وإن المصرف ركز في سياسته على الإتقان والسرعة في انجاز العمل وتبين أيضا إن الإدارة تضع ضوابط أخلاقية للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

ولتحديد مستوى السرعة والإتقان في العمل، فإن النتائج في الجدول رقم (11) بينت إن قيمة متوسط استجابات لإجمالي المحور تساوي (3.63) وهي أكبر من قيمة متوسط القياس (3) وأن الفرق بين متوسط المقياس الخماسي المفترض (3) والمتوسط الفعلي هو (0.63) وهذا يدل على ارتفاع بعد السرعة والإتقان في العمل من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة، ولتحديد معنوية الفروق فإن النتائج في الجدول بينت أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وهذا يدل على معنوية الفروق، وهذا يشير إلى أن مستوى السرعة والإتقان في العمل كان مرتفعًا.

جدول رقم (11) نتائج اختبار (One Sample T- test) لبعده السرعة والإتقان في العمل

المحور	متوسط الاستجابة	الفرق بين متوسط المحور ومتوسط القياس	الانحراف المعياري	القيمة الإحصائية T-Test	قيمة الدلالة الإحصائية	مستوى السرعة والإتقان في العمل
السرعة والإتقان في العمل	3.63	0.63	0.519	7.929	0.000	مرتفع

د. احترام الوقت:

جدول (12) يوضح نتائج التحليل الوصفي واختبار (One Sample T-Test) لبعده احترام الوقت

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة الدلالة الإحصائية	الدرجة
16	أساليب الرقابة	ك	0	10	14	18	1	3.23	0.841	0.077	مرتفعة

				2.3	41.9	32.6	23.3	0	%	المتعلقة بالوقت لإنجاز العمل فاعلة	
مرتفعة	0.067	0.812	3.23	3	11	22	7	0	ك	يلتزم الموظفون بالوقت لإنجاز الخدمة	17
				7	25.6	51.2	16.3	0	%		
مرتفعة	0.000	0.882	3.53	5	18	16	3	1	ك	تقوم فلسفة المصرف على الاهتمام بحاجات للزبائن	18
				11.6	41.9	37.2	7	2.3	%		
مرتفعة	0.001	0.827	3.47	2	22	14	4	1	ك	يقوم المصرف بالرقابة على الدقة في تقديم الخدمة	19
				4.7	51.2	32.6	9.3	2.3	%		
مرتفعة	0.000	0.903	3.60	6	20	11	6	0	ك	نحترم وقت الزبون أثناء تقديم الخدمة	20
				14	46.5	25.6	14	0	%		

من الجدول رقم (12) تبين إن أساليب الرقابة المتعلقة بالوقت لإنجاز العمل كانت فاعلة وأن الموظفين ملتزمون بالوقت لإنجاز الخدمة وإن فلسفة المصرف تقوم على الاهتمام بحاجات للزبائن وتبين أيضاً إن المصرف بالرقابة يقوم على الدقة في تقديم الخدمة وأن العاملين يحترمون وقت الزبائن أثناء تقديم الخدمة.

ولتحديد مستوى احترام الوقت، فإن النتائج في الجدول رقم (13) بينت إن قيمة متوسط استجابات لإجمالي المحور تساوي (3.41) وهي أكبر من قيمة متوسط القياس (3)، وأن الفرق بين متوسط المقياس الخماسي المفترض (3) والمتوسط الفعلي هو (0.41) وهذا يدل على ارتفاع مستوى احترام الوقت من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة، ولتحديد معنوية الفروق فإن النتائج في الجدول بينت أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وهذا يدل على معنوية الفروق، وهذا يشير إلى أن مستوى احترام الوقت كان مرتفعاً.

جدول رقم (13) نتائج اختبار (One Sample T- test) لبعد احترام الوقت

مستوى احترام الوقت	قيمة الدلالة الإحصائية	القيمة الإحصائية T-Test	الانحراف المعياري	الفرق بين متوسط المحور ومتوسط القياس	متوسط الاستجابة	المحور
مرتفع	0.000	5.426	0.5	0.41	3.41	احترام الوقت

ولتحديد مستوى أخلاقيات العمل، فإن النتائج في الجدول رقم (14) بينت إن قيمة متوسط استجابات لإجمالي المحور تساوي (3.49) وهي أكبر من قيمة متوسط القياس (3)، وأن الفرق بين متوسط المقياس الخماسي المفترض (3) والمتوسط الفعلي هو (0.49) وهذا يدل على ارتفاع مستوى أخلاقيات العمل من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة ولتحديد معنوية الفروق فإن النتائج في الجدول بينت أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي

صفرًا وهي أقل من 0.05 وهذا يدل على معنوية الفروق، وهذا يشير إلى أن مستوى أخلاقيات العمل كان مرتفعًا.

جدول (14) نتائج اختبار (One Sample T- test) إجمالي محور أخلاقيات العمل

المحور	المتوسط الحسابي	الفقرة والمتوسط المعياري	الانحراف المعياري	القيمة الإحصائية / T-Test	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفروق	مستوى أخلاقيات العمل
أخلاقيات العمل	3.49	0.49	0.404	7.99	0.000	معنوي	مرتفع

ثانياً- الصورة الذهنية للمنظمة:

جدول (15) يوضح نتائج التحليل الوصفي واختبار (One Sample T-Test) لمحور الصورة الذهنية للمنظمة

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة الدلالة الإحصائية	الدرجة
21	يلتزم الموظفون بإعطاء صورة ايجابية عن المصرف	ك	0	2	7	22	12	4.02	0.801	0.000	مرتفعة
		%	0	4.7	16.3	51.2	27.9				
22	يلتزم المصرف بالدقة في تقديم الخدمة.	ك	0	3	8	29	3	3.74	0.693	0.000	مرتفعة
		%	0	7	18.6	67.4	7				
23	يبادر المصرف في المتابعة المستمرة مع الزبون	ك	2	2	15	22	2	3.47	0.855	0.001	مرتفعة
		%	4.7	4.7	34.9	51.2	4.7				
24	يملك المصرف قدرات ابتكاريه عالية في تطوير خدماته بصورة مستمرة.	ك	1	2	17	18	5	3.56	0.854	0.000	مرتفعة
		%	2.3	4.7	39.5	41.9	11.6				
25	يمتاز المصرف بالمصداقية.	ك	0	5	15	22	1	3.44	0.734	0.000	مرتفعة
		%	0	11.6	34.9	51.2	2.3				
26	إن إستراتيجية المصرف كان لها الأثر في إشباع حاجات ورغبات الزبائن.	ك	2	4	12	22	3	3.47	0.935	0.002	مرتفعة
		%	4.7	9.3	27.9	51.2	7				
27	عندما انصح الزبائن	ك	1	0	12	25	5	3.77	0.751	0.000	مرتفعة

				11.6	58.1	27.9	0	2.3	%	أوجههم للتعامل مع هذا المصرف	
مرتفعة	0.000	0.742	3.79	6	24	11	2	0	ك	يهتم المصرف بتحسين صورته أمام الزبائن	28
				14	55.8	25.6	4.7	0	%		
مرتفعة	0.001	0.935	3.51	6	16	16	4	1	ك	تعتمد خدمات المصرف معيارا للحكم على المقارنة مع خدمات المصارف الأخرى	29
				14	37.2	37.2	9.3	2.3	%		
مرتفعة	0.000	0.833	3.79	8	21	11	3	0	ك	يسعى المصرف لأن يكون الرائد في تقديم خدماته	30
				18.6	48.8	25.6	7	0	%		

من الجدول رقم (15) تبين إن الموظفين ملتزمون بإعطاء صورة ايجابية عن المصرف وإن المصرف ملتزم بالدقة في تقديم الخدمة و يبادر في المتابعة المستمرة مع الزبون، وتبين أيضاً إن المصرف يمتلك قدرات ابتكاريه عالية في تطوير خدماته بصورة مستمرة، وإن المصرف يمتاز بمصداقيته، و أن إستراتيجية المصرف كان لها الأثر في إشباع حاجات ورغبات الزبائن وتبين إن العاملين بالمصرف يقوموا بإسداء النصائح لزبائن بضرورة التعامل مع المصرف، كما تبين إن المصرف يهتم بتحسين صورته أمام الزبائن و إن خدمات المصرف تعتمد معيارا للحكم على المقارنة مع خدمات المصارف الأخرى وإن المصرف يسعى لأن يكون الرائد في تقديم خدماته.

ولتحديد مستوى الصورة الذهنية، فإن النتائج في الجدول رقم (16) بينت إن قيمة متوسط استجابات لإجمالي المحور تساوي (3.66) وهي أكبر من قيمة متوسط القياس (3)، وأن الفرق بين متوسط المقياس الخماسي المفترض (3) والمتوسط الفعلي هو (0.66) وهذا يدل على ارتفاع مستوى الصورة الذهنية من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة ولتحديد معنوية الفروق فإن النتائج في الجدول بينت أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وهذا يدل على معنوية الفروق، وهذا يشير إلى أن مستوى الصورة الذهنية كان مرتفعًا.

جدول (16) نتائج اختبار (One Sample T- test) لإجمالي محور الصورة الذهنية

المحور	المتوسط الحسابي	الفرق بين متوسط القفزة والمتوسط المعياري	الاحراف المعياري	القيمة الإحصائية / T-Test	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفروق	مستوى الصورة الذهنية
الصورة الذهنية	3.66	0.66	0.569	7.556	0.000	معنوي	مرتفع

سادساً- اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأخلاقيات العمل (احترام القوانين والأنظمة - العدالة وعدم التحيز - السرعة والإتقان في العمل - احترام الوقت) على الصورة الذهنية بالمنظمة قيد الدراسة. لاختبار

صحة الفرضية تم استخدام ارتباط بيرسون لاختبار جوهرية العلاقة بين معايير أخلاقيات العمل و الصورة الذهنية بالمنظمة، فتكون العلاقة طردية إذا كانت قيمة معامل الارتباط موجبة وتكون عكسية إذا كانت قيمة معامل الارتباط سالبة، وتكون العلاقة معنوية (ذات دلالة إحصائية) إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، وتكون غير معنوية إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05.

ولتحديد أثر أخلاقيات العمل على الصورة الذهنية بالمنظمة، تم استخدام تباين الانحدار لبيان نسبة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع عن طريق معامل التحديد، وسيتم تأكيد نسبة الأثر عن طريق البرنامج الإحصائي المرئي (bath analysis version 22).

أ- الفرضية الفرعية الأولى يوجد أثر ذو دلالة معنوية لاحترام القوانين والأنظمة على الصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة.

جدول (17) نتائج تباين الانحدار لتحديد علاقة وأثر احترام القوانين والأنظمة

والصورة الذهنية للمنظمة

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	معامل التحديد (R ²)	معامل الارتباط	قيمة الدلالة	قيمة F المحسوبة
احترم القوانين والأنظمة	الثابت					
0.389	2.133	%22.7	0.227	0.476	0.001	12.039

درجات الحرية (1,41)، القيمة الجدولية (4.0847)

أظهرت النتائج في الجدول رقم (17) وجود علاقة إيجابية معنوية بين احترام القوانين والأنظمة و الصورة الذهنية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.476)، وتشير إلى ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين، أي أن احترام القوانين والأنظمة يرفع من مستوى الصورة الذهنية، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.001) وهي أقل من 0.05، وتشير إلى إن هذه العلاقة معنوية ذات دلالة إحصائية.

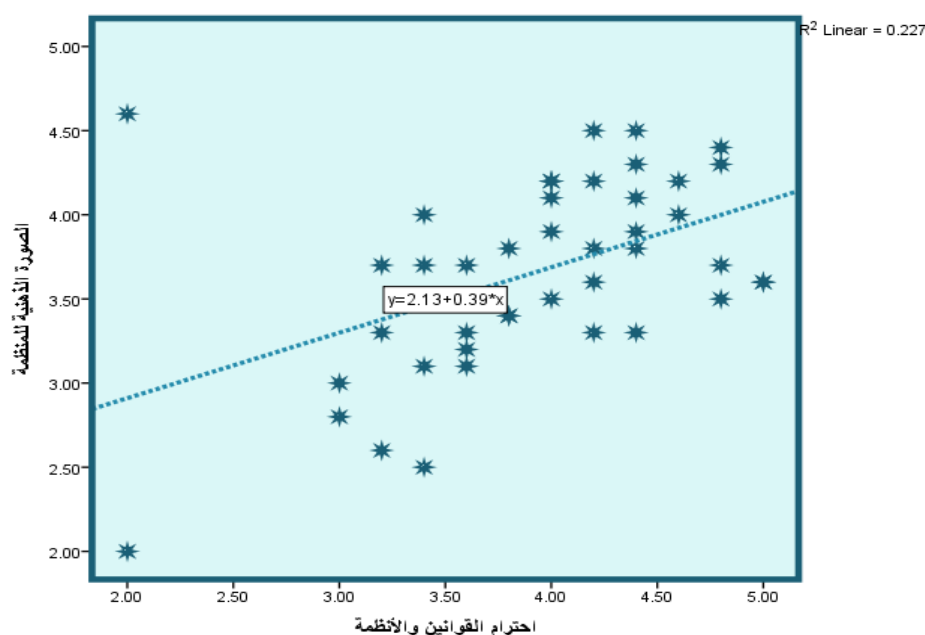
ولتحديد أثر احترام القوانين والأنظمة على الصورة الذهنية، فإن قيمة F تساوي (12.039) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (4.0847)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.001)، وهي أقل من 0.05، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لاحترام القوانين والأنظمة على الصورة الذهنية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.227)، بمعنى أي تغيرات تحدث على الصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة يمكن أن يساهم احترام القوانين والأنظمة بما نسبته (%22.7) في تحسينها، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى " يوجد أثر ذو دلالة معنوية لاحترام القوانين والأنظمة على الصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة ".

ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y = 2.133 + 0.389 * X_1 + \varepsilon$$

حيث:

Y الصورة الذهنية للمنظمة، X₁ احترام القوانين والأنظمة، ε الخطأ العشوائي



شكل (1) العلاقة بين احترام القوانين والأنظمة و الصورة الذهنية للمنظمة

ب- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للعدالة وعدم التحيز على الصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة.

جدول (18) نتائج تباين الانحدار لتحديد علاقة وأثر العدالة وعدم التحيز

على الصورة الذهنية للمنظمة

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	معامل التحديد (R ²)	معامل الارتباط	قيمة الدلالة	قيمة F المحسوبة
الثابت	العدالة وعم التحيز					
1.56	0.696	%20	0.20	0.447	0.003	10.219

درجات الحرية (1.41)، القيمة الجدولية (4.0847)

أظهرت النتائج في الجدول رقم (18) وجود علاقة إيجابية معنوية بين العدالة وعدم التحيز و الصورة الذهنية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.447)، وتشير إلى ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين، أي أن العدالة وعدم التحيز ترفع من مستوى الصورة الذهنية، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.003) وهي أقل من 0.05، وتشير إلى إن هذه العلاقة معنوية ذات دلالة إحصائية.

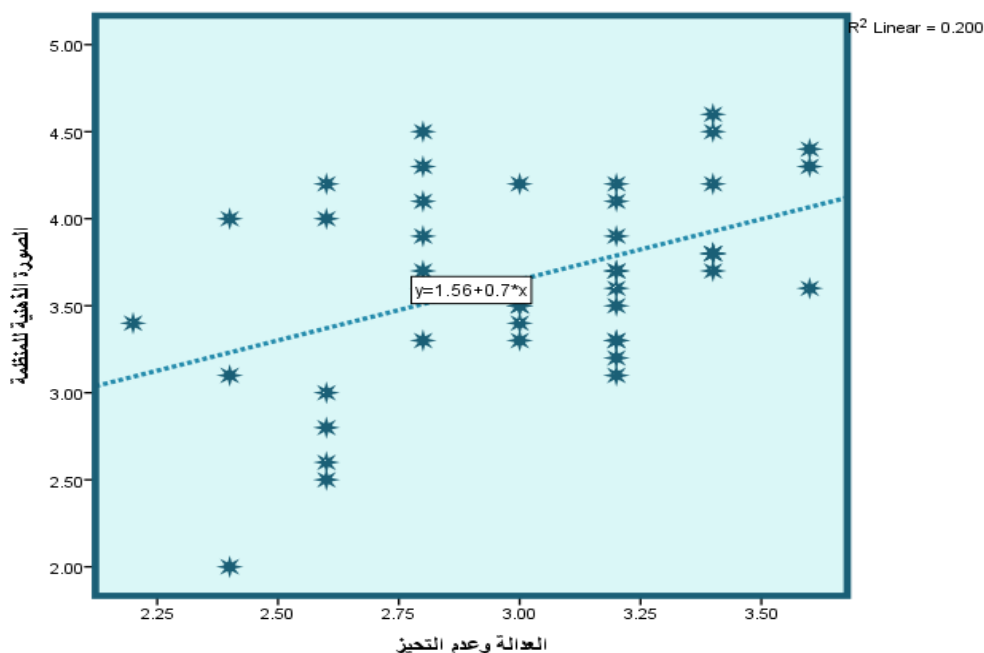
ولتحديد أثر العدالة وعدم التحيز على الصورة الذهنية، فإن قيمة F تساوي (10.219) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (4.0847)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.003)، وهي أقل من 0.05، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للعدالة وعدم التحيز على الصورة الذهنية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.20)، بمعنى أي تغيرات تحدث على الصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة يمكن أن تساهم العدالة وعد التحيز بما نسبته (20%) في تحسينها، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية " يوجد أثر ذو دلالة معنوية

للعدالة وعدم التحيز على الصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y = 1.56 + 0.696 * X_2 + \varepsilon$$

حيث:

Y الصورة الذهنية للمنظمة، X₂ العدالة وعدم التحيز، ε الخطأ العشوائي



شكل (2) العلاقة بين العدالة وعدم التحيز و الصورة الذهنية للمنظمة

ج- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين السرعة والإتقان في العمل وتحسين الصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة.

جدول (19) نتائج تباين الانحدار لتحديد علاقة وأثر السرعة والإتقان في العمل

على الصورة الذهنية للمنظمة

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	معامل التحديد (R ²)	معامل الارتباط	قيمة الدلالة	قيمة F المحسوبة
السرعة والإتقان في العمل	الثابت					
0.593	1.506	%29.2	0.292	0.541	0.000	16.944

درجات الحرية (1,41)، القيمة الجدولية (4.0847)

أظهرت النتائج في الجدول رقم (19) وجود علاقة إيجابية معنوية بين السرعة والإتقان في العمل و الصورة الذهنية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.541)، وتشير إلى ارتباط طردي قوي بين المتغيرين، أي أن

السرعة والإتقان في العمل ترفع من مستوى الصورة الذهنية، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفراً وهي أقل من 0.05، وتشير إلى إن هذه العلاقة معنوية ذات دلالة إحصائية.

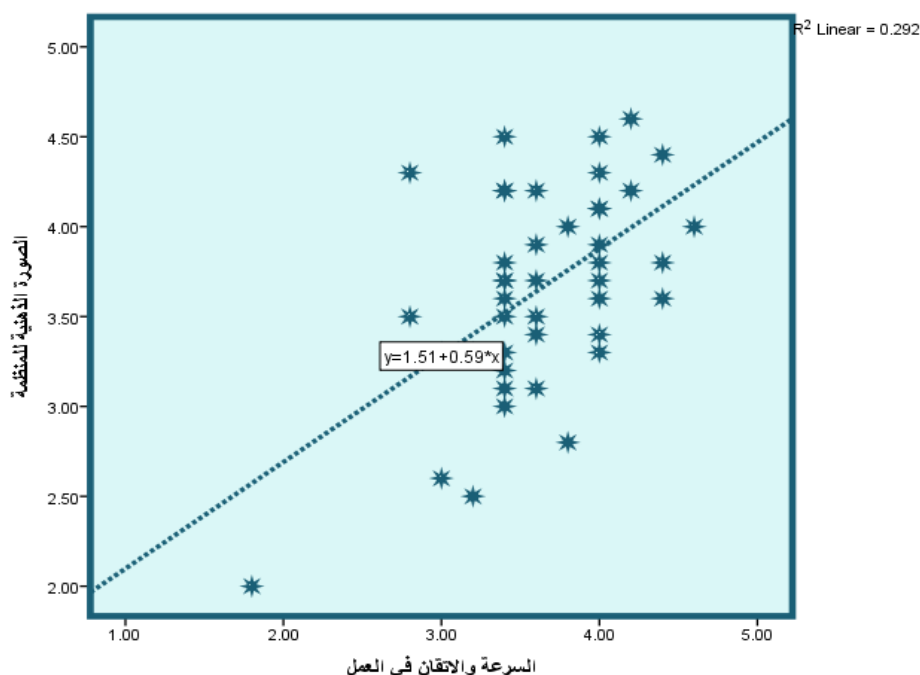
ولتحديد أثر السرعة والإتقان في العمل على الصورة الذهنية، فإن قيمة F تساوي (16.944) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (4.0847)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفراً، وهي أقل من 0.05، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للسرعة والإتقان في العمل على الصورة الذهنية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.292) بمعنى أي تغيرات تحدث على الصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة يمكن أن تساهم السرعة والإتقان في العمل بما نسبته (29.2%) في تحسينها، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة " يوجد أثر ذو دلالة معنوية للسرعة والإتقان في العمل على الصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة

ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y = 1.506 + 0.593 * X_3 + \varepsilon$$

حيث:

Y الصورة الذهنية للمنظمة، X₃ السرعة والإتقان في العمل، ε الخطأ العشوائي



شكل (3) العلاقة بين السرعة والإتقان في العمل و الصورة الذهنية للمنظمة

د- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لاحترام الوقت على الصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة

جدول (20) نتائج تباين الانحدار لتحديد علاقة وأثر احترام الوقت
على الصورة الذهنية للمنظمة

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	معامل التحديد (R ²)	معامل الارتباط	قيمة الدلالة	قيمة F المحسوبة
احترام الوقت	الثابت					
0.686	1.315	%36.3	0.363	0.603	0.000	23.376

درجات الحرية (1,41)، القيمة الجدولية (4.0847)

أظهرت النتائج في الجدول رقم (20) وجود علاقة إيجابية معنوية بين احترام الوقت و الصورة الذهنية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.603)، وتشير إلى ارتباط طردي قوي بين المتغيرين، أي أن احترام الوقت يرفع من مستوى الصورة الذهنية، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفراً وهي أقل من 0.05، وتشير إلى إن هذه العلاقة معنوية ذات دلالة إحصائية.

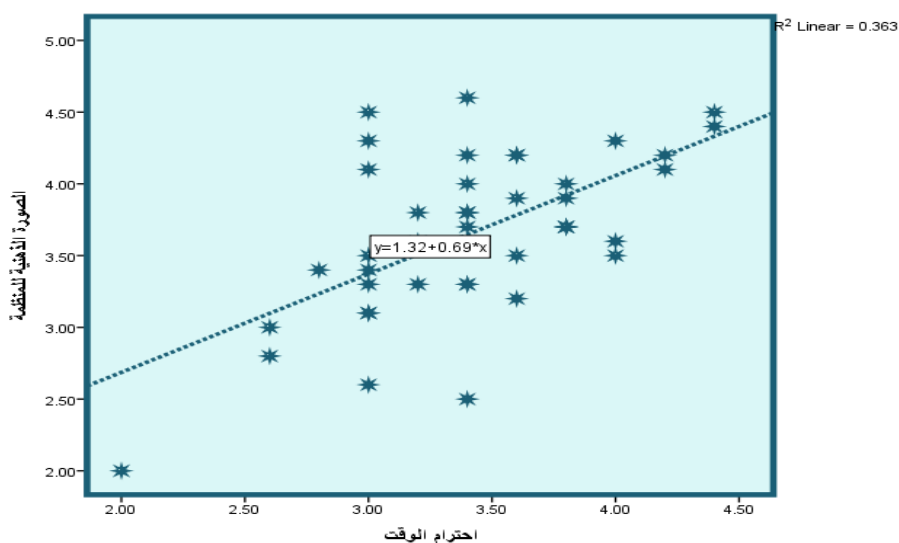
ولتحديد أثر احترام الوقت على الصورة الذهنية، فإن قيمة F تساوي (23.376) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (4.0847)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفراً، وهي أقل من 0.05، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لاحترام الوقت على الصورة الذهنية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.363)، بمعنى أي تغيرات تحدث على الصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة يمكن أن يساهم احترام الوقت بما نسبته (36.3%) في تحسينها، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة " يوجد أثر ذو دلالة معنوية لاحترام الوقت على الصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة

ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y = 1.315 + 0.686 * X_4 + \varepsilon$$

حيث:

Y الصورة الذهنية للمنظمة، X₄ احترام الوقت، ε الخطأ العشوائي



شكل (4) العلاقة بين احترام الوقت و الصورة الذهنية للمنظمة

1.6.3 الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأخلاقيات العمل (احترام القوانين والأنظمة - العدالة وعدم التحيز - السرعة والإتقان في العمل - احترام الوقت) على الصورة الذهنية بالمنظمة قيد الدراسة

جدول (21) نتائج تباين الانحدار المتعدد لتحديد علاقة و أثر أخلاقيات العمل

والصورة الذهنية للمنظمة

معاملات الانحدار					معامل التحديد (R ²)	معامل الارتباط	قيمة الدلالة	قيمة F المحسوبة
احترام الوقت	السرعة والإتقان في العمل	العدالة وعدم التحيز	احترام القوانين والأنظمة	الثابت				
0.335	0.338	0.171	0.151	0.183	0.481	0.693	0.000	8.802

درجات الحرية (38,4)، القيمة الجدولية (2.6060)

بينت النتائج في الجدول رقم (21) وجود علاقة إيجابية معنوية بين أخلاقيات العمل والصورة الذهنية للمنظمة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.693) وتشير إلى ارتباط طردي قوي، أي أن أخلاقيات العمل يساهم في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة.

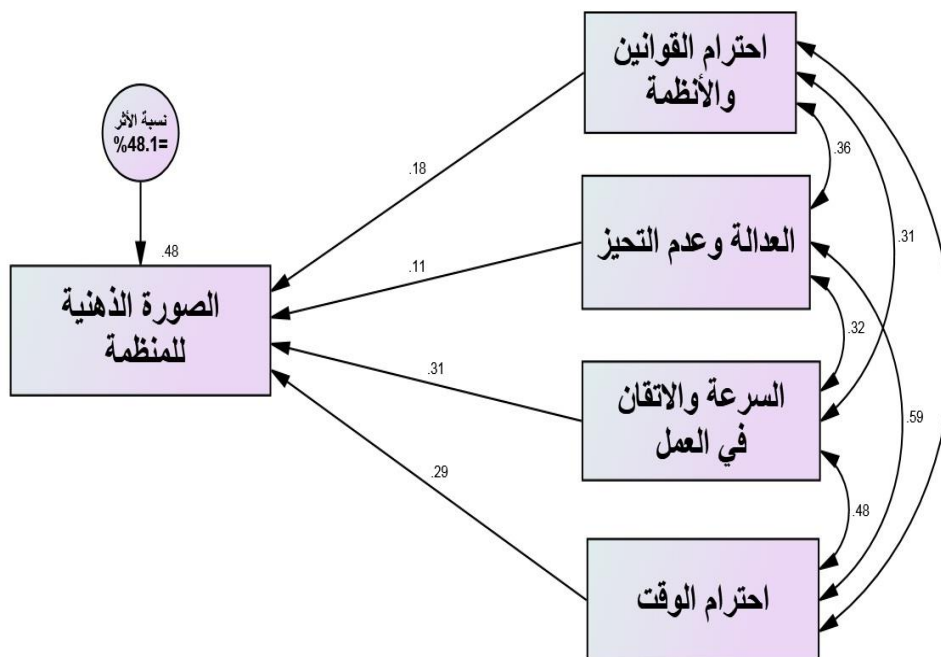
ولتحديد أثر أخلاقيات العمل على الصورة الذهنية للمنظمة، فإن قيمة F تساوي (8.802) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (2.6060)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفرًا وهي أقل من 0.05، وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على الصورة الذهنية للمنظمة، وكانت قيمة معامل التحديد (0.481)، بمعنى أي تغيرات تحدث على الصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة يمكن أن تساهم أخلاقيات العمل بما نسبته (48.1%) في تحسينها، لذا يتم قبول الفرضية الرئيسية "يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأخلاقيات العمل (احترام القوانين والأنظمة - العدالة وعدم التحيز - السرعة والإتقان في العمل - احترام الوقت) على الصورة الذهنية بالمنظمة قيد الدراسة"

ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y = 0.183 + 0.151 * X_1 + 0.171 * X_2 + 0.338 * X_3 + 0.335 * X_4 + \varepsilon$$

حيث:

Y الصورة الذهنية للمنظمة، X₁ احترام القوانين والأنظمة، X₂ العدالة وعدم التحيز، X₃ السرعة والإتقان في العمل، X₄ احترام الوقت، ε الخطأ العشوائي.



شكل (5) نتائج تحليل المسار لبيان أثر أخلاقيات العمل على الصورة الذهنية للمنظمة

سابعاً- النتائج - بناءً على تحليل البيانات السابقة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- 1- بينت الدراسة أنّ مستوى أخلاقيات العمل كانت مرتفعة من وجهة نظر المبحوثين فقد بلغت قيمة متوسط الاستجابة لبعد احترام القوانين والأنظمة (3.91) ولبعد العدالة وعدم التحيز (3.01) ولبعد السرعة والإتقان (3.63) ولبعد احترام الوقت (3.41).
- 2- أظهرت الدراسة أنّ مستوى أبعاد أخلاقيات العمل مجتمعةً كان مرتفعاً، فقد بلغت قيمة متوسط الاستجابة تساوي (3.49).
- 3- بينت الدراسة أنّ مستوى الصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة كان مرتفعاً، فقد بلغت قيمة متوسط الاستجابة تساوي (3.66).
- 4- أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على الصورة الذهنية للمنظمة حيث كانت نسبة الأثر لبعد احترام القوانين والأنظمة (22.7%) ونسبة الأثر لبعد العدالة وعدم التحيز (20%) ولبعد السرعة والإتقان في العمل نسبة أثر (29.2%) ولبعد احترام الوقت (36.3%) ما لم يؤثر مؤثر آخر.
- 5- بينت نتائج الدراسة أنّ هناك أثر طردي ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على الصورة الذهنية حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.693) وهي قيمة موجبة تشير إلى طردية العلاقة بين المتغيرين.
- 6- توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على الصورة الذهنية للمنظمة حيث كانت قيمة معامل التحديد (0.481) أي ما نسبته (48.1%) من التغيرات في الصورة الذهنية سببه أخلاقيات العمل.

ثامناً- التوصيات :

- 1- زيادة وعي العاملين بخصوص أخلاقيات العمل في تصرفاتهم وسلوكياتهم أثناء أدائهم لوظائفهم وذلك من خلال البرامج التدريبية حول ماهية واستراتيجيات أخلاقيات الأعمال في منظمات الأعمال.
- 2- العمل على توفير التقنيات الحديثة والمتطورة حتى يتسنى للعاملين من أداء أعمالهم بالسرعة والدقة المطلوبة وبما يضمن تعزيز صورة المنظمة قيد الدراسة أمام المتعاملين معها.
- 3- زيادة شعور العاملين بعدالة تطبيق التعليمات والحد من الوساطة والمحسوبية وتوفير مناخ يتسم بالمساواة وعدم التحيز وذلك من خلال وضع أنظمة عادلة في منح الأجور والمزايا والمكافئات.
- 4- كشفت نتائج الدراسة عن وجود اثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على الصورة الذهنية للمنظمة، مما يعني ضرورة بذل المزيد من قبل إدارة المصرف قيد الدراسة تجاه أبعاد أخلاقيات العمل المتعلقة (احترام القوانين، العدالة وعدم التحيز، السرعة والإتقان، احترام الوقت) لأن استقطاب أو بقاء موظفين أكفاء يعتمد بالضرورة على مدى التزام المصرف في مسؤولياته لأخلاقيات العمل حيال موظفيها، فضلاً عن بناء عنصر الثقة والذي يعتمد بالضرورة على مدى التزام المصرف بمسؤولياتها تجاه موظفيها.
- 5- العمل على بناء نظام تقييم متقدم داخل المصرف، يتم من خلاله تقييم الأداء المتعلق بأنشطة أخلاقيات العمل بشكل دوري، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الصورة الذهنية للمنظمة قيد الدراسة خاصة تلك الصورة المتعلقة بتقديم الخدمة للزبائن.
- 6- العمل على إنشاء وحدة متخصصة في إدارة الموارد البشرية يعني بأخلاقيات العمل لتعزيز الصورة الذهنية الايجابية عند العاملين والمتعاملين، لاسيما في ظل احتدام حدة التنافس بين المؤسسات المصرفية، وما يمكن أن يؤثر ذلك على الصورة الذهنية، ويزيد من فرص التميز.
- 7- لقد استهدفت الدراسة القطاع المصرفي لإجراء الدراسة الميدانية، الأمر الذي يشجع على إجراء دراسات مستقبلية مثيلة في قطاعات أخرى، بهدف تقييم مدى التزام المنظمات الأخرى بأخلاقيات العمل وأثر ذلك على الصورة الذهنية لمنظمات الأعمال.

المراجع

أولاً: الكتب.

- 1- الغالبي، طاهر محسن و ادريس، وائل محمد صبحي(2007)، الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل، (عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى).
- 2- الغالبي، طاهر محسن و العامري، صالح مهدي محسن (2005)، المسئولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال،(عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى).
- 3- سليمان، سفيان(2012)، التسويق المعرفي، (الأردن، دار كنوز المعرفة للنشر، الطبعة الأولى).
- 4- طالب، علاء فرحان(2010)، المزيج التسويقي المصرفي وأثره في الصورة المدركة للزبائن، (عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع).
- 5- عجوة، علي(2011)، العلاقات العامة والصورة الذهنية،(القاهرة، عالم الكتب).
- 6- عليوة، السيدة (2001)، تنمية مهارات العلاقات في ظروف المنافسة،(القاهرة، أتراك للنشر والتوزيع).
- 7- نجم، عبود نجم(2005)، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، (القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى).

ثانياً: المجلات العلمية والدوريات.

- 1- الحوراني، غالب صالح، وطناش، سلامة يوسف (مجلة العلوم التربوية، العدد الثاني، 2007) الأخلاقيات الأكاديمية للأستاذ الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، الأردن، ص245.
- 2- الحوري، فالح عبدالقادر، والزيادات، ممدوح، وعباينه، هائل(مجلة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، العدد الأول، 2008) إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسئولية الاجتماعية، دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية، عمان.
- 3- السكارنه، بلال خلف (مجلة البصائر، العدد الثاني، 2010) أخلاقيات العمل وأثرها على الفساد الإداري، دراسة ميدانية على وزارة المياه الأردنية، الأردن، ص387.
- 4- العاني، وجيهة (مجلة الدراسات التربوية والنفسية، العدد الثاني، 2018)، اتخاذ القرارات في ضوء أخلاقيات المهنة، دراسة من وجه نظر بعض التربويين في سلطنة عمان، جامعة السلطان قابوس، عمان، ص32.
- 5- دجلة، مهدي محمود(مجلة التقني، العدد26، 2013)، تأثير أخلاقيات الوظيفة في الإبداع الإداري، المعهد التقني، العراق، ص ص 111-138.
- 6- عبدالخير، فرج يس فرج، وبدوي، مأمون يس، وعبدالله، بئينه آدم (المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد الأول، 2017)، أثر الثقافة التنظيمية على إدارة الصورة الذهنية بالوزارات الحكومية، وزارة التخطيط العمراني والمرافق العامة بولاية القضايف أنموذجاً، جامعة القضايف، السودان، ص ص 3-8.

7- لفته، بيداء ستار(مجلة دراسات محاسبية ومالية، العدد(35)، 2016) تأثير أبعاد بناء الصورة الذهنية للشركة على جذب المستهلك العراقي للمنتجات المحلية، دراسة ميدانية، ص ص 48- 53.

ثالثاً: الرسائل العلمية.

1- البشباشة، سامر عبدالمجيد(2007) أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة.

2- الحراشة، عبدالمجيد حمد(2003) الفساد الإداري، دراسة ميدانية لوجهات نظر العاملين في أجهزة مكافحة الفساد الإداري في القطاع الحكومي الأردني"، جامعة اليرموك.

3- زيوان، الزويبر(2016) أثر الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية على القرار الشرائي للزبائن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، الجزائر.

4- الزياتي، أحمد محمد خليل(2014) دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة، الأقصى.

5- خدير، نسيمه(2001) أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوفرة، الجزائر.

6- عيسى، إبراهيم عبد الفتاح زهدي(2009) استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وعلاقتها بأخلاقيات العمل الإداري برؤساء الأقسام بكليات التمريض في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.

7- هاجر، بن الشيخ(2017) أثر الإعلان في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبليس، من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرياح ورقلة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر.

8- لويزة، دحيان (2012) تأثير أخلاقيات الإدارة على عملية توظيف الموارد البشرية في الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر.

رابعاً: الكتب الأجنبية.

- Borger, M.M., (1999), The Importance of First Impressions in Business Journal Serving Jacksonville & Northeast Florida, Volume 15, Issue 6, P. 23. Available: Database-Business Source Elite
- Grahame Dowling(2002), Creating Corporate Reputations: Identity, Image, an Performance, Oxford University Press.
- Dowling, G. R., (1994), Corporate Reputations – Strategies for Developing the Corporate Brand. Melbourne, Longman Professional.
- Uma Sekaran(2003), Research Methods For Business, A Skill - Building Approach, Fourth Edition, Southern Illinois University at Carbondale.