

ملخص الدراسة

أهمية الدراسة:

تمثل قيم وأخلاقيات العمل أحد الموضوعات الهامة الجديرة بالدراسة، لما لها من أثر كبير على نجاح منظمات الأعمال. وتعتبر الثقافة التنظيمية من العوامل الهامة المؤثرة على قيم وأخلاقيات العمل وبالتالي على نجاح منظمات الأعمال، حيث أن الثقافة التنظيمية تعتبر مصفوفة لأخلاقيات المنظمة. وتنعكس على مستوى الأداء بها ومستوى رضا العملاء عن السلع أو الخدمات التي تقدمها.

الدراسة الاستطلاعية:

ولقد اتضح من الدراسة الاستطلاعية التي أجرتها الباحثة في مزارع عينه البحث، وجود مؤشرات لاتجاهات سلبية متزايدة للقيم والأخلاقيات، وظواهر خاصة بشكاوى وملاحظات ومضايقات يبيدها العملاء ويعترف بها المسؤولون من وقت لآخر.

مشكلة الدراسة:

وتتمثل مشكلة الدراسة في محاولة قياس أثر الثقافة التنظيمية على قيم وأخلاقيات العمل في موقعين مختلفين ومقارنة أثر الثقافة التنظيمية في كل منهما ومحاولة دعم القيم الإيجابية وتقليل السلبيات وقياس أثر ذلك على مستوى الأداء وسلوك العاملين.

موضوع الدراسة:

ويتحدد موضوع هذه الدراسة بأثر الثقافة التنظيمية على قيم وأخلاقيات العمل دراسة مقارنة بين مجالس المدن والبنوك التجارية العامة⁰ وتتكون الدراسة من سبعة فصول وتبدأ: بالإطار العام للدراسة ويمثل الفصل الأول، ويمثل الفصل الثاني الدراسات السابقة والمرتبطة بموضوع الدراسة، ويمثل الفصل الثالث أبعاد ومحددات الثقافة التنظيمية، والفصل الرابع توصيف قيم وأخلاقيات العمل التي تواجه المديرين، والفصل الخامس دراسة مقارنة للمتغيرات التنظيمية في كل من البنوك ومجالس المدن (وهذه الفصول الأربعة تمثل الإطار النظري للدراسة)⁰ أما الفصل السادس فهو الدراسة الميدانية، والفصل السابع النتائج والتوصيات ومقترحات لدراسات مستقبلية⁰

أهداف الدراسة:

وتتلخص أهداف الدراسة فى تحديد أثر عناصر الثقافة التنظيمية على قيم وأخلاقيات العمل، ووضع نموذج لقياس تأثير الثقافة التنظيمية على قيم وأخلاقيات العمل، ورفع مستوى أداء الخدمة فى البنوك ومجالس المدن وذلك بزيادة القيم الإيجابية ومنها الولاء والانتماء وتقليل السلبيات الأخلاقية بقدر الإمكان فيهما0

وكانت العينة طبقية: وتمثل الإدارة الوسطى فى كل من مجالس المدن والبنوك التجارية العامة، ووصلت إلى 98 مفردة من مجالس المدن، و24 مفردة من البنوك التجارية العامة ليكون الإجمالى 122 مفردة0

نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد اتفاق تام على تعريف للثقافة التنظيمية وأن تغييرها ليس مستحيل ولكن عملية صعبة، وأن هناك إيجابيات وسلبيات فى مجالس المدن والبنوك ولكن الإيجابيات تزيد فى البنوك عن مجالس المدن وتقل السلبيات ومن الإيجابيات الاختيار الجيد للموظف من البداية وكذلك مستوى الأجور والمرتبات والحوافز والرقابة وسهولة الهيكل التنظيمى من حيث استيعاب العاملين لما فيه ولإجراءات سير العمل ومن السلبيات تعقد الهيكل التنظيمى وصعوبة إجراءات سير العمل وغيرها من السلبيات التى تؤثر على سلوك العاملين.

نتائج اختبار فروض الدراسة:

أثبتت نتائج اختبارالفروض صحة الفروض الثلاثة وكان الفرض الأول يتمثل فى : قد يتأثر سلوك العاملين بالوحدات التنظيمية محل الدراسة بالجماعات المرجعية (القدوة الحسنة) التى ينتمون إليها0 حيث اتضح صحة هذا الفرض0 وأن هناك اختلاف معنوى فى الأهمية النسبية بين عناصر القدوة الحسنة (مستوى المعنوية أقل من 0.01 وأن أعلى مستوى رتب وهو يعتبر من أهم عناصر القدوة الحسنة الموجودة فى العمل وهو (القدوة الحسنة فى المراحل التعليمية)0 وإتضح أن معظم عناصر القدوة الحسنة فى البنوك أعلى منها فى الإدارات المحلية0

وثبتت صحة الفرض الثانى الذى يتمثل فى أن هناك علاقة ذات معنوية بين الثقافة التنظيمية والقيم والأخلاقيات الإيجابية للعمل فى البنوك التجارية العامة أعلى من مثيلتها فى الإدارات المحلية0 حيث اتضح صحة هذا الفرض حيث أن معظم عناصر الثقافة التنظيمية المؤثرة على قيم وأخلاقيات العمل فى البنوك أعلى منها فى الإدارات المحلية0 كما أن مستوى

المعنوية لها أكبر من 0.05 وهذا يعنى الاتفاق فى آراء المبحوثين 0 وبالتالى فإن السلبيات الأخلاقية تنتشر أكثر فى الإدارات المحلية عنها فى البنوك التجارية العامة 0

وتأكد صحة الفرض الثالث والذى يتمثل فى : تتباين الأهمية النسبية لعناصر الثقافة التنظيمية من حيث التأثير على قيم وأخلاقيات العمل 0 حيث أتضح صحة هذا الفرض حيث اتضح وجود اختلاف معنوى فى الأهمية النسبية بين عناصر الثقافة التنظيمية (مستوى معنوية أقل من 0.01) 0 وأعلى متوسط رتب وهو يعتبر من أهم عناصر الثقافة التنظيمية الموجودة فى العمل (القيم) 0 واتضح أن عناصر الثقافة التنظيمية فى البنوك أعلى من الإدارات المحلية 0 أى أن أثر عناصر الثقافة التنظيمية على قيم وأخلاقيات العمل فى البنوك أكثر وضوحاً منها فى الإدارات المحلية 0

وكانت نتائج الدراسة محققة لأهداف الدراسة وتم وضع نماذج مقترحة لأثر الثقافة التنظيمية على قيم وأخلاقيات العمل فى صورة ثلاث مصفوفات لقياس الأثر بصفة عامة، وللبنوك ومجالس المدن كل على حدة 0 وأخيراً تقدمت الباحثة بتوصيات عامة وذلك لتطوير التعليم وزيادة وعى الجماهير والعاملين بحقوقهم وواجباتهم وتحقيق العدل وسيادة القانون وغيرها 0 وكذلك توصيات متعلقة بالبنوك ومجالس المدن وذلك لزيادة الانتماء والولاء فى العمل وغيرها من التوصيات لتحسين الأداء فيهما 0 وذلك فى شكل جدول يوضح موضوع التوصية ثم آليات تنفيذها وكذلك الجهات المنوط لها تنفيذ تلك التوصية، وقدمت مقترحات لدراسات مستقبلية ليقوم بها الباحثين فى المستقبل 0

SUMMARY OF THE STUDY

The values and ethics of the work are one of the most important objects that are deserved to be studied because they have a great effect on the success of the working organizations. The organizational culture is considered to be one of the effective important factors on the values and ethics of the work and consequently on the working organizations because the organizational culture is considered a matrix for the ethics of the organization reflecting on its level of performance, and the level of client satisfaction with goods of services it offers.

It has been clear from the pilot study the researcher had conducted in the research sample that there had been indicators of increasingly negative trends of values and ethics, and aspects of complaints, remarks and harassments the clients indicated at, and the in charges admit of now and again.

The study problem is represented in the attempt of measurement of the impact of the organizational culture upon the values and ethics of the work in two different sites, and comparing the impact of the organizational culture upon each, and the attempt of supporting the positive values and reducing the negatives and measuring the influence of that on level of performance and employee behavior.

The study entitled: The effect of the organizational culture on the values and ethics of the work and making a comparative study between the cities councils and general commercial banks. The study consists of six chapters, starting with the general frame of the study : the first and the second chapter contain the dimensions and specifics of the organizational

culture. The third chapter contains the description of the values and ethics of work that are faced by the managers, and the fourth chapter contains the study of making a comparison between the organizational structure in all banks or cities councils (these four chapters represent the theoretical frame of study) the fifth chapter contains the civil study, the sixth chapter represents the results, the recommendations and the suggestions for the future studies.

Objectives of the study: The determination of the effect of organizational culture on the values and ethics of the work, setting a model for measuring the effect of the organizational culture on the ethics and values of the work, and raising the standard of the service performance in the banks and the cities councils and this by increasing the positive values including loyalty, belongingness and decreasing the negative ethics as possible.

The sample was classist: Represent for the middle administration in all cities councils and the general commercial banks, reaches to 98 single of the cities councils, 24 single of the general commercial banks to be the total is 122 single.

The results of the study: Showed that there is no total agreement on the definition of the organizational culture and the modification isn't impossible but difficult there are negative and positive attitudes in the cities councils and the banks but the positive attitudes in the banks are more than that are existed in the cities councils and the negative attitudes decreases, and these for choosing the good for the employee from the beginning. Also the stander of the salaries, fees, allowances, supervisions and the complex or the easiness of the organizational structure out of the

capacity of the workers, the measures of work and reasons that lead to the negative and positive attitudes in the manners of the workers. The results of the hypothesis tests proved the correctness of the three hypothesis. The first hypothesis represent in the affection of the manner of the workers by the unites that is considered to be a studying object in the referenced organization (the good example) to which they belong. The schedule (5-12) existed in the fifth chapter showed the correctness of this hypothesis. There is an abstract difference in the relativity important between the factors of the good example (the standard of abstraction is less than 0.01 and the higher standard of salary and this is considered one of the most important actors of the good example existed in the work and this is (the good example in the educational stages). From the schedule (5-13) in the fifth chapter proved that most of the factors of good example existed in the banks is better than that is found in the local administrations.

The correctness of the second hypothesis is proved and represent in the abstract relation between the organizational culture and the values and morals of the work in the general commercial banks that are more than its similarities in the local administrations. The schedule 5-17 in the fifth chapter showed the correctness of this hypothesis were most of the factors of the organizational culture that affect the values and ethics of the work in the banks are better than that are found in the local administration. As well as the standard of abstraction has more than 0.05, and this means the agreement between the opinion of the researchers. As following, the negative ethics attitudes spread in the local administrations more than the general commercial banks.

The correctness of the third hypothesis is proved and represent in the difference of the relativity importance of the organizational culture

factors related to the affection on the values and ethics of the work. The schedule 5-10 in the fifth chapter showed the correctness of this hypothesis, this schedule showed that the existence of abstract difference in the relativity importance between factors of the organizational culture (the abstract level less than 0.01) and the higher standard salary is considered one of the most important organizational culture factors in the work (values). The schedule 5-11 in the fifth chapter showed that the organizational culture factors are higher than that are found in the local administration. The effect of the organizational culture factors on the values and morals of the work is clearest than in the local administration.

The result of the study is fruitful for objectives of the study, suggested models has been put for the effect of the organizational culture on the values and ethics of the work in the shape of three matrixes to measure the effect generally, and the banks and cities councils separated. Finally, the researcher gives general recommendations and this to develop the education and improve the consciousness of the public and the workers of their rights, duties, achieving justice and supremacy of law and others. In addition to recommendations related to banks and cities councils, and this to increase the belongingness and the loyalty in he work and other recommendations to improve the performance in them. Suggestions have been presented for future studies to be used by the researchers in the future.

المحتويات الرئيسية للدراسة

ملخص الدراسة باللغة العربية
ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
الفصل الأول
الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني
الدراسات السابقة والمرتبطة بموضوعات الدراسة

الفصل الثالث
أبعاد ومحددات الثقافة التنظيمية

الفصل الرابع
توصيف قيم وأخلاقيات العمل التي تواجه المديرين في المنظمات.

الفصل الخامس
دراسة مقارنة للمتغيرات التنظيمية في كل من البنوك ومجالس المدن

الفصل السادس
الدراسة الميدانية

الفصل السابع
النتائج والتوصيات والمقترحات
المراجع
ملاحق الدراسة

المحتويات التفصيلية للدراسة

رقم الصفحة	محتويات الدراسة
1	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
1	1/1 مقدمة
3	2/1 الدراسة الاستطلاعية
6	3/1 مشكلة الدراسة
7	4/1 أهداف الدراسة
7	5/1 أهمية الدراسة
8	6/1 فروض الدراسة
9	7/1 حدود الدراسة
9	8/1 أسلوب الدراسة
11	9/1 المصطلحات المستخدمة في الدراسة
14	10/1 هيكل الدراسة
15	الفصل الثاني : الدراسات السابقة والمرتبطة بموضوع الدراسة
16	1/2 الدراسات باللغة العربية
24	2/2 الدراسات باللغة الأجنبية
30	3/2 رأي الباحث
33	الفصل الثالث : أبعاد ومحددات الثقافة التنظيمية
34	1/3 مقدمة
36	2/3 مفهوم الثقافة التنظيمية
44	3/3 أنواع الثقافة التنظيمية وأبعادها
48	4/3 أهمية الثقافة التنظيمية
58	5/3 بناء الثقافة التنظيمية وتقويتها والمحافظة عليها
61	6/3 إدارة الثقافة التنظيمية
66	7/3 العوامل المؤثرة على الثقافة التنظيمية
68	8/3 قياس الثقافة التنظيمية
70	9/3 تجارب بعض الشركات الناجحة في صياغة وتطوير الثقافة التنظيمية

رقم الصفحة	محتويات الدراسة
	الفصل الرابع: توصيف قيم وأخلاقيات العمل التي تواجه المديرين في المنظمات
73	
74	1/4 مقدمة
75	2/4 مفهوم القيم
78	3/4 مفهوم قيم العمل في المنظمات
84	4/4 مفهوم الأخلاقيات
86	5/4 المضايقات التي تتعرض لها النساء في العمل (التحرشات الجنسية)
90	6/4 أخلاقيات منظمات الأعمال والمعضلة الأخلاقية التي تواجه المديرين
94	7/4 وجهات النظر في السلوك الأخلاقي
95	8/4 أهمية الأخلاقيات
	الفصل الخامس: دراسة مقارنة للمتغيرات التنظيمية في كل من البنوك ومجالس المدن
96	
97	1/5 طبيعة وأهمية العمل في البنوك
97	1/ 1/5 مقدمة
97	2/1/5 النظام المصرفي المصري وأهمية البنوك التجارية
99	3/1/5 توصيف البنوك التجارية
101	- الأنشطة التي تقوم بها البنوك
103	4/1/5 المتغيرات المؤثرة في الهياكل التنظيمية والمناخ التنظيمي للبنوك
104	5/1/5 الهيكل التنظيمي والمناخ التنظيمي للبنوك
104	- أسس بناء الهيكل التنظيمي
106	6/1/5 طبيعة المتغيرات البيئية المحيطة بالبنوك

رقم الصفحة	محتويات الدراسة
108	2/5 طبيعة العمل في مجالس المدن محل الدراسة()
110	1/2/5 طبيعة التنظيمات المحلية
110	2/2/5 توصيف وتقييم نظام الإدارة المحلية
112	- السمات العامة لنشاط التنظيمات المحلية
	3/2/5 المتغيرات التنظيمية الرئيسة المؤثرة على كفاءة الإدارة بالتنظيمات المحلية()
114	- مقترحات لتطوير نظام الإدارة المحلية
117	الفصل السادس: الدراسة الميدانية
122	1/6 مقدمة
123	2/6 تحليل درجة الثبات
128	3/6 تحليل درجة التوافق
129	4/6 النماذج المقترحة (بإستخدام الإنحدار التدريجي)
146	أولاً: النموذج المقترح لعلاقة تأثير الثقافة التنظيمية والجماعات المرجعية (متغيرات مستقلة) على قيم وأخلاقيات العمل (كمتغير تابع) بصفة عامة()
146	ثانياً: النموذج المقترح لعلاقة تأثير الثقافة التنظيمية والجماعات المرجعية (متغيرات مستقلة) على قيم وأخلاقيات العمل (كمتغير تابع) خاص بالبنوك()
149	ثالثاً: النموذج المقترح لعلاقة تأثير الثقافة التنظيمية والجماعات المرجعية (متغيرات مستقلة) على قيم وأخلاقيات العمل (كمتغير تابع) خاص بالإدارات المحلية()
152	

رقم الصفحة	محتويات الدراسة
156	الفصل السابع: النتائج والتوصيات والمقترحات
157	1/7 مقدمة
157	2/7 النتائج العامة للدراسة
158	3/7 نتائج اختبار فروض الدراسة
159	4/7 توصيات الدراسة
160	5/7 مقترحات لدراسات مستقبلية
161	المراجع :
162	أولاً: المراجع العربية
168	ثانياً: المراجع الأجنبية
178	الملاحق :
	أ- موافقة الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء
	ب- قائمة الاستبيان المستخدمة فى تجميع البيانات الميدانية0
	ج- ملحق التحليل الإحصائى0

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول
16	جدول (1): الدراسات السابقة العربية
24	جدول (2): الدراسات السابقة الأجنبية
126	جدول (3) : توزيع عينة الدراسة من حيث الوظيفة ⁰
127	جدول (4): توزيع المبحوثين وفقاً للعمر ⁰
128	جدول (5) : الثقافة التنظيمية الموجودة داخل الإدارات المحلية والبنوك التجارية العامة
128	جدول (6): درجة الثبات لاستمارة الاستقصاء
129	جدول (7): درجة الثبات لاستمارة الاستقصاء (الخاصة بالمقاييس)
130	جدول (8): نتائج (اختبار فريدمان) لترتيب الأهمية النسبية لعناصر القيم الإيجابية للثقافة التنظيمية ⁰
131	جدول (9): قياس التوافق لعناصر القيم الإيجابية للثقافة التنظيمية (إختبار مان - وتنى) ⁰
133	جدول (10): نتائج (اختبار فريدمان) لترتيب الأهمية النسبية للسلوك غير الأخلاقي (القيم السلبية) ⁰
134	جدول (11) : قياس التوافق لعناصر السلوك غير الأخلاقي (القيم السلبية) (اختبار مان - وتنى) ⁰
136	جدول (12): نتائج (اختبار فريد مان) لترتيب الأهمية النسبية للقضايا المتعلقة بالثقافة التنظيمية ⁰
137	جدول (13): قياس التوافق للقضايا المتعلقة بالثقافة التنظيمية (إختبار مان - وتنى) ⁰
138	جدول (14): نتائج (اختبار فريد مان) لترتيب الأهمية النسبية للقدوة الحسنة ⁰
139	جدول (15): قياس التوافق للقدوة الحسنة (اختبار مان - وتنى) ⁰
140	جدول (16): نتائج (اختبار فريد مان) لترتيب الأهمية النسبية لقيم وأخلاقيات العمل ⁰
141	جدول (17): قياس التوافق لقيم وأخلاقيات العمل (إختبار مان - وتنى) ⁰
143	جدول (18): نتائج (اختبار فريد مان) لترتيب الأهمية النسبية لأثر الثقافة التنظيمية على قيم وأخلاقيات العمل ⁰
145	جدول (19): قياس التوافق لأثر الثقافة التنظيمية على قيم وأخلاقيات العمل (اختبار مان - وتنى) ⁰
147	جدول (20): تحليل الارتباط (مصفوفة الارتباط) للنموذج المقترح لعلاقة تأثير الثقافة التنظيمية والجماعات المرجعية (كمتغيرات مستقلة) على قيم وأخلاقيات العمل (كمتغير تابع)، بصفة عامة ⁰
148	جدول (21): اختبار جودة النموذج المقترح لقياس أثر الثقافة التنظيمية والجماعات المرجعية (كمتغيرات مستقلة) على قيم وأخلاقيات العمل (كمتغير تابع)، بصفة عامة ⁰

رقم الصفحة	اسم الجدول
148	جدول (22) : (اختبار "ت") للنموذج المقترح لقياس أثر الثقافة التنظيمية والجماعات المرجعية (كمتغيرات مستقلة) على قيم وأخلاقيات العمل (كمتغير تابع)، بصفة عامة ⁰
150	جدول (23): تحليل الارتباط (مصفوفة الارتباط) للنموذج المقترح لعلاقة تأثير الثقافة التنظيمية والجماعات المرجعية (كمتغيرات مستقلة) على قيم وأخلاقيات العمل (كمتغير تابع)، خاص بالبنوك ⁰
151	جدول (24): اختبار جودة النموذج المقترح لقياس أثر الثقافة التنظيمية والجماعات المرجعية (كمتغيرات مستقلة) على قيم وأخلاقيات العمل (كمتغير تابع)، خاص بالبنوك ⁰
151	جدول (25): (اختبار "ت") للنموذج المقترح لقياس أثر الثقافة التنظيمية والجماعات المرجعية (كمتغيرات مستقلة) على قيم وأخلاقيات العمل (كمتغير تابع)، خاص بالبنوك ⁰
153	جدول (26): تحليل الارتباط (مصفوفة الارتباط) للنموذج المقترح لعلاقة تأثير الثقافة التنظيمية والجماعات المرجعية (كمتغيرات مستقلة) على قيم وأخلاقيات العمل (كمتغير تابع)، خاص بالإدارات المحلية ⁰
154	جدول (27) : اختبار جودة النموذج المقترح لقياس أثر الثقافة التنظيمية والجماعات المرجعية (كمتغيرات مستقلة) على قيم وأخلاقيات العمل (كمتغير تابع)، خاص بالإدارات المحلية ⁰
154	جدول (28): (اختبار "ت") للنموذج المقترح لقياس أثر الثقافة التنظيمية والجماعات المرجعية (كمتغيرات مستقلة) على قيم وأخلاقيات العمل (كمتغير تابع)، خاص بالإدارات المحلية ⁰
161	جدول (29): التوصيات.

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل
71	شكل (1): مقارنة بين النمط الأمريكي والياباني والنموذج المعدل في صياغة وتطوير الثقافة التنظيمية
101	شكل (2): أوجه النشاط الأساسي لبنك تجارى
127	شكل (3): نسبة العاملين فى البنوك التجارية العامة الرئيسة والإدارات المحلية 0
127	شكل (4): توزيع المبحوثين وفقاً للعمر 0
128	شكل (5): نوعية الثقافة التنظيمية حسب النسب 0