

دور أخلاقيات العمل في تحسين بيئة العمل الداخلية دراسة ميدانية في شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري

د. سامر قاسم*

د. ديمة ماخوس**

ليالي الشواف***

(تاريخ الإيداع ٢٠٢٥ /١٠/٢١ - تاريخ النشر ٢٠٢٥ /١٢/١١)

□ ملخص □

هدف البحث إلى تحديد دور أخلاقيات العمل بأبعادها (احترام القوانين والأنظمة، الإلتقان، الأمانة، تحمل المسؤولية) في تحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري، إذ اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة في عملية جمع البيانات من مجتمع البحث حيث تم توزيع استبيان على (١٥٤) موظفاً في الشركات محل الدراسة، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل والتي تم تفرغها (١٤٩) استبانة، كما واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وأظهر البحث وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ودالة إحصائياً بين أبعاد أخلاقيات العمل وتحسين بيئة العمل الداخلية في الشركات محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل، احترام القوانين والأنظمة، الإلتقان، الأمانة، تحمل المسؤولية، بيئة العمل الداخلية، شركات التأمين.

* الأستاذ في قسم إدارة الأعمال كلية الاقتصاد - جامعة اللاذقية.

** الأستاذ المساعد في قسم إدارة الأعمال كلية الاقتصاد - جامعة اللاذقية.

*** طالبة دراسات عليا ماجستير - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة اللاذقية.

The Role of Work Ethics in Improving the Internal Work Environment A Field Study of Private Insurance Companies Operating on the Syrian Coast

Dr. Samer Kassem*

Dr. Dima Makhous**

Layali Al-Shawaf***

(Received 21/10/2025.Accepted 11/12/2025)

□ABSTRACT □

The research aimed to identify the role of work ethics, with its dimensions (respect for laws and regulations, mastery, integrity, and responsibility), in improving the internal work environment in Private insurance companies operating on the Syrian coast. The researcher relied on a questionnaire as a tool for collecting data from the research community. A questionnaire was distributed to (154) employees in the companies under study. The number of returned, valid, and transcribed questionnaires was (149). The researcher also adopted a descriptive analytical approach. The research demonstrated a strong, statistically significant, direct correlation between the dimensions of work ethics and improving the internal work environment in the companies under study.

Keywords: Work ethics, Respect for laws and regulations, Mastery, Honesty, Responsibility, internal work environment, insurance companies.

*Professor in the Department of Business Administration, Faculty of Economics, Lattakia University

**Assistant Professor in the Department of Business Administration, Faculty of Economics, Lattakia University

***Master's degree student - Department of Business Administration - Faculty of Economics - Lattakia University.

أولاً: مقدمة:

تُعَدُّ بيئة العمل الداخلية عنصراً أساسياً يؤثر بشكل كبير على كفاءة أداء منظمات الأعمال، إذ تمثل الإطار العام الذي تتفاعل فيه الموارد البشرية وتتناغم لتحقيق رؤية المنظمة، وتتكون هذه البيئة من عوامل مادية وتنظيمية واجتماعية تتضافر لتهيئة جو عمل محفز يرتكز على الاحترام المتبادل، العدالة، والثقة بين العاملين أنفسهم من جهة وبين الموظفين والإدارة من جهةٍ أخرى، وتؤثر هذه البيئة بشكل مباشر في مستويات رضا العاملين، وتؤدي إلى خفض معدلات دورانهم الوظيفي، ما يسهم في تعزيز الاستقرار التنظيمي وتحسين أداء المنظمة.

وتلعب أخلاقيات العمل دوراً محورياً في تحسين بيئة العمل الداخلية من خلال ترسيخ قيم النزاهة، والاحترام المتبادل، والمسؤولية المهنية بين الموظفين، إذ تسهم هذه المبادئ والقيم الأخلاقية في خلق جو من الثقة والتعاون، مما يحفز الأفراد على الالتزام بأداء مهامهم بكفاءة وفعالية، كما تسهم أخلاقيات العمل في تقليل النزاعات الداخلية وتعزيز التواصل الفعال، مما يؤدي إلى بيئة عمل صحية تحفز الإبداع وتدعم تطور المنظمة.

ويكتسب موضوع أخلاقيات العمل ودورها في تحسين بيئة العمل الداخلية أهمية خاصة في قطاع التأمين الخاص في الساحل السوري، الذي يعاني من ظروف اقتصادية وسياسية معقدة تتطلب قدرة عالية على التكيف والاستجابة، إذ يشكل الالتزام بالقيم الأخلاقية داخل بيئة العمل عاملاً حاسماً في تعزيز ثقافة المنظمة، ورفع جودة الخدمات المقدمة للعملاء، بالتالي، فإن بيئة العمل التي تلتزم بهذه القيم تسهم في ضمان استمرارية وجودة القطاع في مواجهة التحديات المختلفة، لذلك يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين أخلاقيات العمل وبيئة العمل الداخلية في شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري، بالإضافة إلى تقديم توصيات عملية تساعد على ترسيخ هذه القيم ودعم بيئة عمل صحية وقادرة على مواجهة التحديات المتزايدة، بما يسهم في تحقيق استدامة وتطوير قطاع التأمين الخاص في الساحل السوري.

ثانياً: الدراسات السابقة:**الدراسات العربية:**

١. دراسة (إسبر وسليمان، ٢٠٢٠) بعنوان: تأثير أخلاقيات العمل على أداء الموارد البشرية: دراسة

ميدانية في الجامعات الخاصة العاملة في الساحل السوري.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير أخلاقيات العمل على أداء الموارد البشرية في الجامعات الخاصة بالساحل السوري، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استبانة كأداة للدراسة وُزعت على ١٠٢ مدير وعامل، أظهرت النتائج أن جميع أخلاقيات العمل الخمسة: التعاون (84%)، الالتزام بأنظمة العمل (91%)، الاستقامة (62%)، الشفافية (67%)، والإتقان (85%) لها تأثير إيجابي كبير على أداء الموارد البشرية، كما وجدت الدراسة أن هذه الجامعات لديها هياكل تنظيمية فعالة وبيئة عمل محفزة، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات وكفاءة العاملين.

٢. دراسة (الضرف، ٢٠٢٤) بعنوان: دور أخلاقيات العمل في تحسين أداء المصارف: دراسة مقارنة

بين المصارف العامة والخاصة في محافظة اللاذقية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور أخلاقيات العمل في تحسين أداء المصارف في محافظة اللاذقية، مع إجراء مقارنة بين المصارف العامة والخاصة، من خلال تحليل أبعاد أخلاقيات العمل المختلفة، مثل احترام القوانين، والإتقان، والسرية المهنية، وتحمل المسؤولية، والعمل كفريق، والاحترام، وتأثيرها على الأداء المالي، والإداري،

والتسويقي للمصارف، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من العاملين في المصارف، إذ بلغت عينة الدراسة ١٢٥ مفردة في المصارف العامة و ١٥٥ مفردة في المصارف الخاصة، ومن ثم تم تحليل البيانات باستخدام برنامج spss، وأظهرت النتائج وجود علاقة دالة إحصائياً بين أخلاقيات العمل ومؤشرات الأداء المصرفي، مع وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين المصارف العامة والخاصة.

٣. دراسة (حمدي، ٢٠٢٤): دور أبعاد بيئة العمل الداخلية في تحسين جودة حياة العمل: دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة دهوك التقنية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور أبعاد بيئة العمل الداخلية في تحسين جودة حياة العمل لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة دهوك التقنية، مع تحليل العلاقة بين هذه الأبعاد وجودة الحياة الوظيفية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من ٥٧ عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية، وأظهرت النتائج وجود ارتباط معنوي إيجابي بين أبعاد بيئة العمل الداخلية وجودة حياة العمل.

الدراسات الأجنبية:

٤. دراسة (Handoko et al, 2024) بعنوان:

The Influence of Work Culture, Work Ethics and Work Environment on Job Satisfaction of Pt. Internusa Mandiri Surabaya

تأثير ثقافة العمل، وأخلاقيات العمل، وبيئة العمل على رضا الموظفين في شركة (Internusa Mandiri) (Surabaya)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ثقافة العمل، وأخلاقيات العمل، وبيئة العمل على الرضا الوظيفي لموظفي شركة PT. Internusa Mandiri، تم الاعتماد على المنهج الوصفي وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة البحث المكونة من ١٠٠ موظف، أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ودال إحصائياً لكل من ثقافة العمل، وأخلاقيات العمل، وبيئة العمل على الرضا الوظيفي.

٥. دراسة (Ngebursian et al, 2024) بعنوان:

The Effect of Work Environment, Work Ethic and Organizational Culture on Employee Performance

تأثير بيئة العمل وأخلاقيات العمل والثقافة التنظيمية على أداء الموظف

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير أخلاقيات العمل والثقافة التنظيمية على أداء الموظف، مع دراسة دور بيئة العمل كمتغير وسيط، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من ٣٠ موظفاً في مكتب مقاطعة بولاو بولاو أرو بإندونيسيا، أظهرت نتائج تحليل الانحدار ببرنامج AMOS أن أخلاقيات العمل والثقافة التنظيمية تلعبان دوراً محورياً في تحسين الأداء الوظيفي بشكل مباشر.

مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

تتميز الدراسة الحالية بتركيزها الميداني على قطاع التأمين الخاص في الساحل السوري، الذي يعاني من تحديات اقتصادية وسياسية أثرت بشكل جوهري على بيئة العمل وأخلاقيات العمل فيه، وبخلاف الدراسات العربية السابقة مثل دراسة (إسبر وسليمان) التي تناولت الجامعات الخاصة في سورية، ودراسة الضرف (٢٠٢٤) التي تناولت المصارف، ودراسة حمدي (٢٠٢٤) التي ركزت على التعليم الجامعي، والدراسات الأجنبية التي بحثت تأثير

الأخلاقيات والثقافة التنظيمية في بيئات مختلفة، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين أبعاد أخلاقيات العمل وبيئة العمل الداخلية ضمن سياق محلي خاص يعكس ظروف الاستجابة التنظيمية الفريدة لهذا القطاع، مما يضيف على الدراسة قيمة نظرية وعملية تسهم في سد فجوة بحثية واضحة في الأدبيات المحلية.

ثالثاً: مشكلة البحث:

قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية على عينة مكونة من ٥٦ عاملاً في شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري، حيث تم طرح مجموعة من الأسئلة الاستطلاعية في المقابلات التي أجرتها الباحثة مع العاملين في هذه الشركات وذلك بهدف قياس جوانب أخلاقيات العمل وبيئة العمل الداخلية في هذه الشركات، ولضمان فهم أكبر لمظاهر المشكلة البحثية، وكانت الأسئلة المطروحة وفق الآتي:

١. كيف تقيم التزامك بالقوانين والأنظمة المهنية المعمول بها في شركتك؟
٢. هل تشعر أن بيئة العمل تشجع على الأمانة والنزاهة في أداء المهام؟
٣. ما مدى تحملك للمسؤولية في تنفيذ مهامك والمساهمة في تحقيق أهداف الشركة؟
٤. كيف ترى دور القيادة في تعزيز التزام العاملين بأخلاقيات العمل؟
٥. كيف تقيم توفر الموارد المادية (مكان العمل، الإضاءة وغيرها) التي تساعدك على أداء عملك بكفاءة؟
٦. هل هيكل العمل والتنظيم الإداري واضح ويسهل عليك تأدية المهام؟
٧. إلى أي مدى تشعر بفعالية التواصل والتعاون بين فريق العمل؟
٨. كيف تصف دعم الإدارة لبيئة عمل إيجابية ومحفزة نفسياً واجتماعياً؟
٩. هل تتوفر لك فرص التدريب والتطوير المهني التي تحسن من مهاراتك وأدائك؟

ومن خلال إجابات أفراد العينة الاستطلاعية على هذه الأسئلة، استنتجت الباحثة وجود تحديات في العدالة التنظيمية، ضعف التواصل الإداري، وصعوبات في تطبيق الضوابط والقوانين التي تؤثر على الالتزام والمهنية، الأمر الذي له تأثير غير مباشر على بيئة العمل الداخلية. ومن خلال هذه النتائج صيغت مشكلة البحث الرئيسة في التساؤل التالي:

ما هو دور أخلاقيات العمل في تحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري؟

ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما هو دور احترام القوانين والأنظمة في تحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين محل الدراسة؟
- ما هو دور الإلتقان في تحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين محل الدراسة؟
- ما هو دور الأمانة في تحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين محل الدراسة؟
- ما هو دور تحمل المسؤولية في تحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين محل الدراسة؟

رابعاً: فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة: توجد علاقة معنوية بين أخلاقيات العمل وتحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

➤ الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة معنوية بين بعد احترام القوانين والأنظمة وتحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين محل الدراسة.

- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة معنوية بين بعد الإلتقان وتحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين محل الدراسة.
- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة معنوية بين بعد الأمانة وتحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين محل الدراسة.
- الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة معنوية بين بعد تحمل المسؤولية وتحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين محل الدراسة.

خامساً: أهمية البحث:

الأهمية النظرية: تبرز أهمية الدراسة من موقع أخلاقيات العمل كعنصر جوهري في نجاح المنظمات، حيث تمثل قاعدة لبناء الثقة بين المنظمة وموظفيها والمجتمع المحيط، كما تؤكد الدراسة على ضرورة الاهتمام ببيئة العمل الداخلية في شركات التأمين، لا سيما في ظل التنافسية المتزايدة، وذلك للحد من السلوكيات غير اللائقة وتعزيز الأداء المهني، وبناء صورة ذهنية إيجابية للمنظمة.

الأهمية العملية: تسعى الدراسة إلى تزويد المديرين والمسؤولين في شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري بمعلومات وإرشادات تساهم في تعزيز أخلاقيات العمل وتحسين بيئة العمل الداخلية، مما ينعكس إيجابياً على كفاءة الأداء، ويكتسب البحث أهمية خاصة في ظل التحديات الاقتصادية والأزمات التي يواجهها قطاع التأمين في سورية.

سادساً: أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الهدف الرئيس الآتي: تحديد العلاقة بين أخلاقيات العمل كمتغير مستقل وبين تحسين بيئة العمل الداخلية كمتغير تابع في شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري، ومن هذا الهدف الرئيس يتفرع عدة أهداف فرعية:

- [١] تحديد العلاقة بين بعد احترام القوانين والأنظمة وتحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين محل الدراسة.
- [٢] تحديد العلاقة بين بعد الإلتقان وتحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين محل الدراسة.
- [٣] تحديد العلاقة بين بعد الأمانة وتحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين محل الدراسة.
- [٤] تحديد العلاقة بين بعد تحمل المسؤولية وتحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين محل الدراسة.
- [٥] تقديم مقترحات وتوصيات للشركات محل الدراسة لتعزيز معرفة العلاقة بين أخلاقيات العمل وبيئة العمل الداخلية.

سابعاً: منهجية البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي لتحديد متغيرات وأبعاد البحث بدقة، حيث استندت في ذلك إلى مراجعة الدراسات والأبحاث العلمية المحكمة ومنها (إسير وسليمان، ٢٠٢٠)، (محمد وآخرون، ٢٠٢٤)، (الضرف، ٢٠٢٤)، (ميا وآخرون، ٢٠٢٣)، بالإضافة إلى استعراض متعمق للأدبيات والمراجع العلمية والرسائل الجامعية ذات الصلة، كما استخدمت الباحثة التحليل الإحصائي لمعالجة البيانات التي جمعها من خلال الاستبانة الموزعة على عينة البحث، مطبقاً مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية إلى جانب التكرارات الوصفية، بهدف اختبار الفرضيات وصياغتها بشكل علمي موثق.

مجتمع وعينة البحث: مجتمع البحث: تمثل مجتمع في شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري،

وهي:

(شركة التأمين العربية - سورية، الشركة الوطنية، الشركة المتحدة، الشركة السورية العربية، شركة الاتحاد التعاوني، شركة المشرق العربي، شركة العقيلة، الشركة السورية الدولية - أروب ، الشركة الإسلامية، الشركة السورية الكويتية، شركة أدير، شركة الثقة) (المصدر: موقع هيئة الإشراف على التأمين www.sisc.sy)

عينة البحث: اعتمدت الباحثة على أسلوب الحصر الشامل وذلك لإمكانية الوصول إلى جميع أفراد المجتمع المبحوث، حيث تم توزيع الاستبيان على ١٥٤ موظفاً إدارياً في ١٢ شركة تأمين خاصة عاملة في الساحل السوري، وقد بلغ عدد الاستبيانات المستردة والصالحة للتحليل والتي تم تفرغها (١٤٩) استبانة بنسبة استجابة بلغت ٩٦,٧٥%، وتمت عملية التحليل الإحصائي للبيانات من خلال برنامج SPSS 20.

ثامناً: حدود البحث: تتمثل حدود البحث في:

الحدود البشرية: العاملون في شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري على اختلاف مستوياتهم

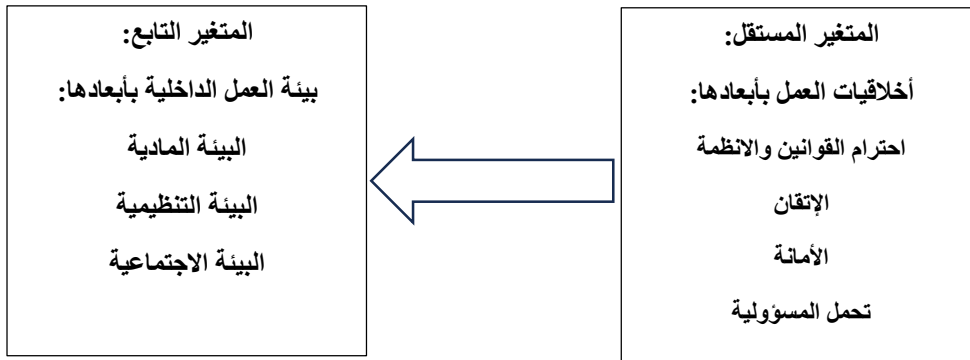
الإدارية.

الحدود المكانية: شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري.

الحدود الزمانية: عام (٢٠٢٥).

الحدود الموضوعية: المتغير المستقل (أخلاقيات العمل)، المتغير التابع (بيئة العمل الداخلية).

تاسعاً: أنموذج البحث:



من إعداد الباحثة

الإطار النظري للبحث:

أولاً: مفهوم أخلاقيات العمل:

أصبح مفهوم أخلاقيات العمل من الركائز الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على نمو وتطور المنظمات، وقد أدى ظهور هذا المفهوم إلى عدة مظاهر بارزة داخل بيئة العمل، منها ظهور مدونات وقواعد رسمية للأخلاق في المنظمات، تعمل على توجيه سلوك العاملين وتعزيز الالتزام بالقيم والمبادئ الأخلاقية، إذ تحتوي هذه المدونات على مجموعة من القواعد والسلوكيات التي تهدف إلى خلق بيئة عمل قائمة على النزاهة، الشفافية، والمسؤولية، مما يساهم في بناء ثقافة تنظيمية متماسكة تعزز الثقة بين الأفراد وتدفع نحو التعاون والاحترام المتبادل، كما تساهم تلك القواعد في الحد من التجاوزات والفساد الإداري، وترتقي بمستوى الالتزام المهني لدى العاملين، لذلك فإن التزام

الأعضاء بهذه القواعد الأخلاقية يُعد شرطاً ضرورياً للحفاظ على استدامة المنظمة وتحقيق أهدافها بفاعلية وكفاءة، مؤكداً أن أخلاقيات العمل ليست مجرد مبادئ نظرية، بل هي أدوات عملية تدعم الاستقرار والنجاح داخل بيئة العمل، وأوردت الباحثة مجموعة من التعاريف لمفهوم أخلاقيات العمل وفق الآتي:

تعرف أخلاقيات العمل أنها: "منظومة من القيم والمعتقدات التي يعتنقها الأفراد أو المجموعات بشأن ما يعتبرونه سلوكاً مهنيًا صحيحاً ومقبولاً. تنعكس هذه المعتقدات بشكل فريد في أداءهم وتفاعلهم داخل بيئة العمل. تتبع سلوكياتهم من القيم التي يحملونها، والتي تستمد جذورها من فهمهم لمعنى العمل وأهميته". (Nurjanah and Afrianto, 2025, p 89)

كما عرفت بأنها "مجموعة من القيم التي تسهم في رفع جودة العمل، وتنعكس هذه القيم على تحقيق دافع الرغبة في العمل من قبل الفرد، وهي المبادئ والمعايير التي تعد أساساً لسلوك أفراد المهنة بالتزامها". (الحباشنة، ٢٠٢٣، ص ٩٢١).

وتعرفها الباحثة بأنها: مجموعة القيم والمبادئ والسلوكيات التي يظهرها الفرد في بيئة العمل، والتي تتمثل في الالتزام بالمسؤولية، والنزاهة، والاجتهاد، والاحترام، والانضباط، والتعاون، مع التركيز على تحسين الأداء بشكل مستمر واستخدام الموارد والتقنيات بشكل أخلاقي، مما يساهم في بناء بيئة عمل عادلة ومنتجة وتعزز الثقة بين الأفراد والمنظمة.

أبعاد أخلاقيات العمل: (محمد وآخرون، ٢٠٢٤، ص ٤١١) (غطاس، ودردي، ٢٠٢٢، ص ٥)

تتكامل أبعاد أخلاقيات العمل لتشكل إطاراً متكاملًا للسلوك المهني، حيث يُعزز كل بُعد منها الآخر، مما يؤدي إلى بناء ثقافة تنظيمية قوية ومستدامة، وهذه الأبعاد هي:

الإلتقان: يتجاوز الإلتقان كونه مجرد إنجاز للعمل إلى كونه التزاماً بالجودة والتميز. فالإلتقان لا يقتصر على إكمال المهمة، بل يشمل السرعة في الإنجاز، مما يضمن كفاءة الأداء، بالإضافة إلى الرشد في استخدام الموارد المادية والعينية. هذا المفهوم يضمن أن يكون الأداء وافيًا ومستوفياً لجميع الشروط الفنية، مما يعكس مسؤولية الفرد تجاه عمله ويسهم في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة.

احترام القوانين والأنظمة: يُعد هذا البعد بمثابة الحصن الذي يحمي المنظمة والموظفين. إذ تُعتبر القوانين والأنظمة مصادر رئيسية تضبط العملية الإدارية وتوجه القرارات. الإلتزام بها ليس خياراً، بل هو واجب إلزامي على الموظف في جميع جوانب عمله، سواء كانت جوهرية أو شكلية. هذا الإلتزام يمنع تجاوز الصلاحيات، ويحمي المنظمة من المخاطر القانونية، ويرسخ بيئة عمل مبنية على النظام والشفافية.

العدالة التنظيمية: تُعد العدالة التنظيمية المحرك الأساسي لولاء الموظفين ورضاهم إذ تعرف العدالة التنظيمية بأنها الطريقة التي يقيم بها الموظف مدى نزاهة وموضوعية أسلوب مديره في التعامل معه. هذا الإدراك الذاتي للعدالة يؤثر بشكل مباشر على شعور الموظف بالانتماء، ويحفزه على الأداء بشكل أفضل. فالموظف الذي يشعر بأنه يُعامل بإنصاف في توزيع المكافآت والفرص يتفاعل بشكل إيجابي مع المنظمة، مما يُقلل من التوتر ويزيد من الإنتاجية.

التعاون (العمل كفريق): يُعتبر التعاون أساساً للنجاح الجماعي في المنظمات الحديثة. فالعمل كفريق يتطلب إنشاء جماعات منظمة لتحقيق أهداف محددة. هذا الأسلوب الإداري يُتيح تبادل المعلومات بحرية وسهولة، مما يُعزز التنسيق والتكامل بين الأعضاء. عندما يُدرك الأفراد أهمية المشاركة الفعالة، فإنهم يُساهمون في تحقيق أهداف الفريق والمنظمة بفاعلية أكبر، مما يؤدي إلى نتائج إيجابية تتجاوز ما يمكن تحقيقه بشكل فردي.

في حين ذكرت دراسة (إسير وسليمان، ٢٠٢٠) الأبعاد الآتية لأخلاقيات العمل وهي: (التعاون، الالتزام بأنظمة العمل، الاستقامة، الشفافية، الإلتقان)، وأما دراسة (محمد وآخرون، ٢٠٢٤) ذكرت الأبعاد الآتية لأخلاقيات العمل وهي: (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الاستقلالية والموضوعية)، وقد عمدت الباحثة على اختيار الأبعاد الآتية لقياس متغير أخلاقيات العمل وهي (احترام القوانين والأنظمة، الإلتقان، الأمانة، تحمل المسؤولية)، وذلك كون الدراسة في قطاع يقدم خدمات مالية وطبيعية العمل فيه تستلزم من العامل إتقانه لعمله بدقة كبيرة، ومعرفة واسعة بقوانين التأمين ومنتجات الشركة التأمينية التي تقدمها لعملائها، فضلاً عن كونه قطاع قائم على ثقة المتعاملين في هذه الشركات مما يفرض أن يتحلى العاملين فيه بقيم الأمانة، بالإضافة إلى القدرة على تحمل مسؤولية القرارات كونه قطاع معني بإدارة المخاطر وأي خطأ قد يحمل الشركة أعباء وخسائر كبيرة.

أهمية أخلاقيات العمل:

تُعد أخلاقيات العمل ركيزة أساسية في بناء المنظمات والمجتمعات، حيث تشير الدراسات إلى تأثيرها متعدد المستويات. فمن الناحية التنظيمية، يُسهم الالتزام الأخلاقي في تعزيز السمعة المؤسسية والتنافسية في الأسواق المحلية والعالمية، مما ينعكس إيجاباً على الأداء المالي والمكانة الاستراتيجية (معتوق، ٢٠٢٤، ص ٣٤). وعلى المستوى الفردي، تُساهم هذه الأخلاق في صياغة الهوية الشخصية والمهنية، وتعمل كإطار مرجعي لتقييم السلوكيات واتخاذ القرارات السليمة (فوزية وأسماء، ٢٠٢٢، ص ٤). أما على الصعيد المجتمعي، فإن الالتزام بالأخلاقيات يُعزز التماسك الاجتماعي ويُحقق التنمية المستدامة من خلال توجيه سلوك الأفراد والجماعات نحو القيم الإيجابية (وفاء، ٢٠١٨، ص ١٥٤-١٥٥).

وترى الباحثة أن التكامل بين هذه المستويات الثلاثة يُشكل نظاماً قيمياً متكاملًا، حيث أن تعزيز أخلاقيات العمل ليس مجرد ممارسة إدارية، بل هو استثمار استراتيجي في رأس المال البشري والاجتماعي الذي يُعد أساساً لأي تقدم حقيقي. كما أن تضمين البعد القيمي في المنظومة التنموية يُعد شرطاً ضرورياً لتحقيق تنمية مستدامة وشاملة.

ثانياً: مفهوم بيئة العمل الداخلية:

تتكون البيئة الداخلية من جميع العوامل والمتغيرات الموجودة داخل حدود المنظمة والتي يمكن للإدارة التحكم فيها أو التأثير عليها بشكل مباشر. (سليطين والعباس، ٢٠٢٢، ص ٩٦)، تمثل هذه البيئة الموارد والقدرات التي تمتلكها المنظمة وتحدد مدى كفاءتها وفعاليتها. تشمل مكونات البيئة الداخلية: الهيكل التنظيمي (الذي يحدد العلاقات والمسؤوليات داخل المنظمة)، الثقافة التنظيمية (القيم والمعتقدات المشتركة التي توجه سلوك الأفراد)، الموارد البشرية (الموظفون ومهاراتهم وقدراتهم)، الموارد المادية (مثل المباني، الآلات، والتكنولوجيا)، والموارد المالية (السيولة النقدية، رأس المال، والقدرة على التمويل). يعد التقييم الدوري للبيئة الداخلية أمراً حيوياً لتحديد نقاط القوة التي يمكن البناء عليها ونقاط الضعف التي تحتاج إلى معالجة. (محمود وآخرون، ٢٠٢١، ص ٤٥٦)، وتعرف بيئة العمل الداخلية أنها: "كل ما يحيط بالفرد العامل من عوامل مادية ومعنوية ونفسية واجتماعية تؤثر على الفرد العامل وتقف عائقاً أمام إبداعه في إنجاز الأعمال المكلف بها". (ميا وآخرون، ٢٠٢٤، ص ٣٥٧). وتعرفها الباحثة أنها: "هي الإطار المتكامل الذي يضم العوامل المادية مثل (ظروف المكان والتجهيزات)، والاجتماعية (كعلاقات الزملاء وأسلوب القيادة)، والثقافية (كالقيم

التنظيمية وسياسات الدعم)، والتي تتفاعل معاً لتشكيل تصورات الموظفين وسلوكياتهم، وتؤثر مباشرة على أدائهم، رضاهم الوظيفي، وجودة حياتهم العملية. كما تشمل الخصائص المدركة والموضوعية للمنظمة التي تحدد جاذبيتها واستقرار موظفيها".

📌 أنواع بيئة العمل الداخلية: (محمود وآخرون، ٢٠٢١، ص ٤٥٦) (لطيفة، ٢٠١٨، ص ٧)

تتكون بيئة العمل الداخلية من عدة أبعاد متكاملة تُشكل التجربة الكلية للموظف وتؤثر على أدائه وإنتاجيته، ويمكن تصنيف هذه الأبعاد إلى أنواع رئيسية تُبرز جوانب مختلفة من التفاعل بين الفرد والمنظمة.

١. **بيئة العمل التنظيمية:** تشير إلى الجو العام للمنظمة، وتضم الثقافة التنظيمية السائدة التي تُحدد القيم، المعتقدات، والمعايير غير المكتوبة التي تُوجه سلوك الموظفين والقرارات الإدارية. كما تشمل الهيكل التنظيمي الرسمي وغير الرسمي، الذي يُوضح التسلسل الهرمي للسلطة، خطوط الاتصال، وتوزيع المهام والمسؤوليات. تلعب أنظمة الاتصال الداخلية، من حيث فعاليتها وشفافيتها، دوراً حاسماً في هذه البيئة، إذ تُسهل تبادل المعلومات وتُعزز التفاهم بين الأقسام والأفراد.

٢. **بيئة العمل الوظيفية:** تركز على الجوانب المرتبطة بالوظيفة نفسها وممارسات إدارة الموارد البشرية. تشمل هذه البيئة طبيعة المهام والمسؤوليات الموكلة للموظف، ومدى توافقها مع مهاراته وتطلعاته. كما تتضمن نظم تقييم الأداء، التي تُحدد كيفية قياس أداء الموظفين وتقديم التغذية الراجعة، وأنظمة المكافآت والحوافز، التي تُقدم تقديراً للجهود المبذولة وتشجع على الأداء المتميز. تُعد فرص التدريب والتطوير المستمر جزءاً لا يتجزأ من هذه البيئة، إذ تُمكن الموظفين من اكتساب مهارات جديدة وتُعزز مساهمهم المهني.

٣. **بيئة العمل المادية:** تُعنى بالعوامل الملموسة والمادية التي تُحيط بالموظفين وتؤثر على راحتهم وإنتاجيتهم. تشمل هذه البيئة تصميم المساحات المكتبية، سواء كانت مكاتب مفتوحة تُعزز التعاون أو مكاتب خاصة تُوفر الخصوصية، بالإضافة إلى جودة الإضاءة، التهوية، ومستوى الضوضاء في مكان العمل. كما تتضمن تجهيزات ومعدات العمل المتاحة، مثل أجهزة الكمبيوتر، الأدوات، والمفروشات، ومدى صيانتها وكفاءتها. تلعب النظافة العامة، والصيانة الدورية للمرافق، ووجود مساحات للراحة والاسترخاء دوراً مهماً في خلق بيئة مادية محفزة.

٤. **بيئة العمل التنفيذية:** تُعنى بكيفية تطبيق الإدارة لسياساتها وممارساتها على أرض الواقع، وترتبط بشكل وثيق بأنماط القيادة والإشراف السائدة في المنظمة. فأسلوب القائد في التعامل مع فريقه، قدرته على التحفيز، تقديم الدعم، وحل النزاعات يُشكل جوهر هذه البيئة. كما تُبرز مدى تطبيق العدالة التنظيمية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالترقيات، المكافآت، وتوزيع المهام، إضافة إلى مدى الشفافية والإنصاف في التعامل مع الموظفين. تُؤثر هذه البيئة بشكل مباشر على مستويات الثقة، الاحترام المتبادل، والشعور بالإنصاف لدى الموظفين، مما ينعكس على التزامهم وولائهم للمنظمة. تتفاعل هذه الأنواع الأربعة لبيئة العمل الداخلية مع بعضها البعض لتشكل تجربة متكاملة للموظف، ويُعد فهم هذه الأبعاد المختلفة أمراً حيوياً للمنظمات التي تسعى إلى تحسين أدائها وتعزيز رضا موظفيها.

📌 أهمية بيئة العمل الداخلية: تكمن أهمية بيئة العمل الداخلية في عدة نقاط رئيسية:

➤ **تحديد الإمكانيات المادية والمعنوية للمنظمة:** تساعد بيئة العمل الداخلية على تقييم الموارد المتاحة، سواء كانت مادية كالبنية التحتية والتكنولوجيا، أو معنوية مثل ثقافة العمل ومهارات الموظفين. هذا التقييم الشامل يتيح للمنظمة معرفة نقاط قوتها واستغلالها الأمثل. (كليب والسفياني، ٢٠٢٣، ص ٢٤٧)

➤ **تحديد دور المنظمة مقارنة بالمنافسين:** تُسهم البيئة الداخلية في تمييز المنظمة عن غيرها في نفس المجال. فبيئة العمل الفريدة والقوية يمكن أن تكون ميزة تنافسية حاسمة تجذب أفضل المواهب وتزيد من إنتاجية العاملين. (حمدي، ٢٠٢٤، ص ٨٩٢)

➤ **تحديد نقاط القوة الداخلية واستغلال الفرص:** من خلال تحليل البيئة الداخلية، يمكن للمنظمة تحديد مواطن القوة الكامنة واستثمارها بفاعلية. كما يساعد هذا التحليل في اكتشاف الفرص المتاحة في البيئة المحيطة والاستفادة منها لتعزيز الأداء العام. (النجار وآخرون، ٢٠٢٤، ص ٣٦٦)

➤ **اكتشاف نقاط الضعف وتجنب المخاطر:** تُمكن عملية تقييم البيئة الداخلية المنظمة من تحديد نقاط الضعف أو القصور التي قد تعاني منها. هذا الوعي يُعد خطوة أساسية لتطوير استراتيجيات لمعالجة هذه النقاط وتجنب المخاطر والعقبات المحتملة. (كليب والسفياني، ٢٠٢٣، ص ٢٤٧)

➤ **دعم تحقيق النجاح والأهداف:** الفهم الجيد لبيئة العمل الداخلية يُعد ضروريًا لتحديد الأهداف الواقعية وتطوير الخطط الفعالة لتحقيقها. عندما تكون المنظمة على دراية كاملة بقدراتها. (كليب والسفياني، ٢٠٢٣، ص ٢٤٧)

العلاقة بين أخلاقيات العمل وبيئة العمل الداخلية:

تتمثل العلاقة بين أخلاقيات العمل وبيئة العمل الداخلية في تأثير كل منهما على الآخر بشكل متبادل، حيث تشكل أخلاقيات العمل الإطار القيمي والسلوكي الذي يوجه تصرفات الأفراد داخل المنظمة، بينما توفر بيئة العمل الداخلية الظروف المادية والتنظيمية والاجتماعية التي تسهل أو تعيق الالتزام بهذه الأخلاقيات، فعندما تتبنى المنظمة ثقافة أخلاقية قائمة على النزاهة، العدالة، والشفافية، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على بيئة العمل الداخلية من خلال تعزيز الثقة بين العاملين والإدارة، وزيادة مستوى الرضا الوظيفي، ومن ناحية أخرى، تُسهم بيئة العمل الداخلية الجيدة في ترسيخ أخلاقيات العمل من خلال توفير أنظمة حوافز عادلة، وبيئة عمل محفزة، وقيادة قدوة تطبق المبادئ الأخلاقية في قراراتها اليومية، وعلى العكس من ذلك فإن بيئة العمل السلبية التي تنفجر إلى العدالة أو تتسم بالضغط المفرط قد تدفع الموظفين إلى تبني سلوكيات غير أخلاقية كالغش أو التهرب من المسؤوليات، بالتالي يمكن القول إن هناك علاقة تكاملية بين المفهومين، حيث تعمل أخلاقيات العمل كضابط للسلوكيات داخل البيئة التنظيمية، بينما تسهل بيئة العمل الداخلية الفعالة تطبيق هذه الأخلاقيات من خلال سياسات واضحة وهيكل تنظيمي يدعم القيم الأخلاقية، هذا التفاعل الإيجابي يؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء التنظيمي، تعزيز الولاء الوظيفي، وبناء صورة ذهنية قوية للمنظمة.

المناقشة والنتائج:

أداة الدراسة: اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات والتي تم تصميمها بعد الرجوع إلى عدة دراسات وأدبيات سابقة منها: (إسير وسليمان، ٢٠٢٠)، (محمد وآخرون، ٢٠٢٤)، (الضرف، ٢٠٢٤)، (ميا وآخرون، ٢٠٢٣)، حيث قُسمت الاستبانة إلى قسمين رئيسيين: الأول يتناول المتغيرات الديمغرافية لعينة البحث، والقسم الثاني يتناول أبعاد ومتغيرات الدراسة على الشكل الآتي:

المتغير المستقل: أخلاقيات العمل، وتم التعامل معه على أساس أربعة محاور هي:

- محور احترام القوانين والأنظمة: تم قياسه باستخدام ٤ عبارات.
- محور الإلتقان: تم قياسه باستخدام ٤ عبارات.
- محور الأمانة: تم قياسه باستخدام ٤ عبارات.
- محور تحمل المسؤولية: تم قياسه باستخدام ٤ عبارات.

المتغير التابع: بيئة العمل الداخلية: وتم التعامل معه على أساس محور واحد، وتناول هذا المحور ١٢

عبارة.

واعتمدت الباحثة على مقياس ليكرت الخماسي، حيث تم اعتماد التدريجات وفق الشكل الآتي:

الجدول رقم (١): تدريجات مقياس ليكرت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
١	٢	٣	٤	٥

المصدر: (غدير، ٢٠١٢).

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، فكان حسب المعادلة الآتية:

المعيار = (درجة الاستجابة العليا - درجة الاستجابة الدنيا) / عدد فئات الاستجابة.

$$\text{المعيار} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

وبناءً عليه؛ تكون درجات الموافقة على النحو الآتي:

المجال	درجة الموافقة
١ - ١,٨٠	بدرجة ضعيفة جداً
١,٨١ - ٢,٦٠	بدرجة ضعيفة
٢,٦١ - ٣,٤٠	بدرجة متوسطة
٣,٤١ - ٤,٢٠	بدرجة كبيرة
٤,٢١ - ٥	بدرجة كبيرة جداً

وقد قسّمت الباحثة الدراسة العملية الإحصائية إلى الأقسام الرئيسية الآتية:

- ❖ القسم الأول: تناولت فيه الباحثة اختبار صدق وثبات المقياس المستخدم.
- ❖ القسم الثاني: تناولت فيه الباحثة الإحصاءات الوصفية لمحاور الدراسة.
- ❖ القسم الثالث: تناولت فيه الباحثة اختبار فرضيات البحث.

القسم الأول: ثبات المقياس: اعتمدت الباحثة على معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات المقياس وكانت النتائج وفق الجدول

(٢):

الجدول رقم (٢) قيمة معامل ألفا كرونباخ لعبارة الاستبانة

المحور	الرمز	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
احترام القوانين والأنظمة	m1	٤	٠,٨٤٩
الإلتقان	m2	٤	٠,٨٠٤
الأمانة	m3	٤	٠,٨٣٧
تحمل المسؤولية	m4	٤	٠,٨١١
بيئة العمل الداخلية	MQ	١٢	٠,٨٨٢

٠,٩٤٥	28	MT	جميع عبارات الاستبانة
-------	----	----	-----------------------

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

يتضح من الجدول رقم (٢) كانت قيمة ألفا كرونباخ التي تخص كل محور من محاور الاستبانة، بالإضافة إلى قيمة ألفا كرونباخ لكامل عبارات الاستبانة أكبر من ٠,٦ مما يدل على ثبات المقياس وعدم الحاجة إلى حذف أي عبارة من عبارات المقياس.

صدق المقياس: تم اختبار صدق المقياس المستخدم وفق الآتي:

الصدق الظاهري: تم عرض الاستبانة على لجنة من المحكمين الأكاديميين، وفي ضوء توجيهاتهم تمت صياغة العبارات والتعديل فيها، وصولاً إلى تحقيق الاستبانة لشروط الملاءمة المطلوبة لقياس محاور الموضوع المدروس.

صدق المحتوى (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة): لاختبار صدق المحتوى لعبارات الاستبانة، قامت الباحثة بدراسة العلاقة بين طرفيات عدة في الدراسة (متوسط كل محور) مع طرف أساس، وهو المتوسط الإجمالي لعبارات الاستبانة (MT) (غدير، ٢٠١٢، ص ٢٤٧-٢٤٨)، وكانت النتائج على النحو المبين في الجدول رقم (٣).

الجدول رقم (٣): صدق المحتوى

Correlations							
		m1	m2	m3	m4	MQ	MT
m1	Pearson Correlation	1	.284**	.949**	.241**	.853**	.844**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.000	.000
	N	149	149	149	149	149	149
m2	Pearson Correlation	.284**	1	.220**	.947**	.581**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.000	.000	.000
	N	149	149	149	149	149	149
m3	Pearson Correlation	.949**	.220**	1	.198*	.848**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007		.015	.000	.000
	N	149	149	149	149	149	149
m4	Pearson Correlation	.241**	.947**	.198*	1	.594**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.015		.000	.000
	N	149	149	149	149	149	149
MQ	Pearson Correlation	.853**	.581**	.848**	.594**	1	.960**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	149	149	149	149	149	149
MT	Pearson Correlation	.844**	.722**	.817**	.707**	.960**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	149	149	149	149	149	149

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

يتضح من الجدول رقم (٣)، أن جميع معاملات الارتباط بين متوسطات المحاور (m1, m2, m3, m4,) و (MQ) والمتوسط الإجمالي للاستبانة (MT) كانت موجبة ومرتفعة وقوية إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١، مما يشير إلى وجود صدق محتوى عالٍ لأداة الدراسة. تراوحت قيم معامل الارتباط (Pearson Correlation) بين

المحاور والمتوسط الإجمالي من ٠,٧٠٧ (لمحور تحمل المسؤولية m4) إلى ٠,٩٦٠ (لمحور بيئة العمل الداخلية MQ)، وهي قيم تدل على علاقة ارتباطية قوية وموجبة، كما أن الارتباطات بين المحاور المستقلة بعضها ببعض كانت في معظمها قوية وذات دلالة إحصائية، مما يعزز الاتساق الداخلي للاستبانة ويؤكد قدرتها على قياس ما أعدت لقياسه بشكل صحيح.

القسم الثاني: الإحصاءات الوصفية:

١. الإحصاءات الوصفية لمحور احترام القوانين والأنظمة!

الجدول رقم (٤): الإحصاءات الوصفية لمحور احترام القوانين والأنظمة

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة التطبيق
يلتزم الموظفون باحترام اللوائح والتعليمات بشكل دقيق دون تجاوزات.	١٤٩	3.9664	.84961	٧٩,٣٣%	كبيرة
يحترم الموظفون قوانين العمل وأطر العمل المؤسسية في تعاملهم مع العملاء والزلاء.	١٤٩	3.9463	.86043	٧٨,٩٣%	كبيرة
يراعي الموظفون الشفافية والنزاهة في اتباع الإجراءات داخل بيئة العمل.	١٤٩	3.9597	.86898	٧٩,١٩%	كبيرة
يساهم الموظفون في خلق بيئة عمل تتسم بالانضباط والالتزام المشترك.	١٤٩	3.8389	.72659	٧٦,٧٨%	كبيرة
محور احترام القوانين والأنظمة	١٤٩	3.9279	0.68730	٧٨,٥٦%	كبيرة

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

يتضح من الجدول رقم (٤) أن القيم المتوسطة لجميع عبارات محور "احترام القوانين والأنظمة" كانت مرتفعة، حيث تراوحت بين (٣,٨٤) و (٣,٩٧) على مقياس ليكرت الخماسي، مما يشير إلى وجود مستوى عالٍ من الالتزام بأخلاقيات العمل بين أفراد عينة الدراسة. جاءت عبارة "يلتزم الموظفون باحترام اللوائح والتعليمات بشكل دقيق" بأعلى متوسط (٣,٩٧)، بينما حظيت العبارة المتعلقة بـ "المساهمة في خلق بيئة عمل منضبطة" بأدنى متوسط (٣,٨٤). تعكس الانحرافات المعيارية المنخفضة والمقاربة (ما بين ٠,٧٣ و ٠,٨٧) تجانساً كبيراً في استجابات المبحوثين واتفاقهم على هذه المستويات العالية من الالتزام، حيث لم تكن أي استجابة أقل من درجة (٣) "حيادي" على المقياس.

٢. الإحصاءات الوصفية لمحور الإلتقان:

الجدول رقم (٥): الإحصاءات الوصفية لمحور الإلتقان

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة التطبيق
يحرص الموظفون على تنفيذ المهام بدقة واهتمام بالتفاصيل.	١٤٩	3.9396	.23903	٧٨,٧٩%	كبيرة
يسعى الموظفون إلى تحسين جودة أدائهم بشكل مستمر.	١٤٩	4.0201	.83399	٨٠,٤٠%	كبيرة

^١ هناك الكثير من المؤشرات الإحصائية التي تُعنى بتوصيف عبارات الاستبانة وقد اكتفت الباحثة ببعض المؤشرات التي تخدم البحث بشكل مباشر.

كبيرة	٨١,٣٤%	.83556	4.0671	١٤٩	يظهر الموظفون التزاماً بالإنجاز في الوقت المحدد دون تقصير.
كبيرة	٨٠,٤٠%	.80932	4.0201	١٤٩	يتبع الموظفون أساليب عمل فعالة لضمان كفاءة وسرعة إنجاز المهام.
كبيرة	٨٠,٢٣%	0.57564	4.0117	١٤٩	محور الإلتقان

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

يتضح من الجدول رقم (٥) أن قيم متوسطات إجابات أفراد العينة على جميع عبارات محور "الإلتقان" كانت مرتفعة، حيث تراوحت بين (٣,٩٤) و(٤,٠٧) على مقياس ليكرت الخماسي، مما يشير إلى وجود مستوى عالٍ جداً من الإلتقان بين أفراد العينة، إذ جاءت عبارة "يظهر الموظفون التزاماً بالإنجاز في الوقت المحدد دون تقصير" بأعلى متوسط (٤,٠٧)، مما يعكس حرص الموظفين على الإلتزام بالوقت. بينما سجلت عبارة "يحرص الموظفون على تنفيذ المهام بدقة واهتمام بالتفاصيل" أدنى متوسط (٣,٩٤)، وهو ما يزال مرتفعاً جداً، ومن الملاحظ أيضاً وجود انحراف معياري منخفض جداً (٠,٢٤) للعبارة الأولى، مما يدل على تجانس كبير واتفاق تام بين آراء الباحثين على أن الموظفين ينفذون المهام بدقة، الانحرافات المعيارية للعبارات الأخرى (حوالي ٠,٨٣) منخفضة أيضاً، مما يؤكد على تجانس الاستجابات وعدم وجود تباين كبير في آراء العينة.

٣. الإحصاءات الوصفية لمحور الأمانة:

الجدول رقم (٦): الإحصاءات الوصفية لمحور الأمانة

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة التطبيق
يلتزم الموظفون بالصدق في تبليغ المعلومات وبالإفصاح الكامل أثناء العمل.	١٤٩	3.9463	.82842	٧٨,٩٣%	كبيرة
يتجنب الموظفون استغلال مناصبهم لتحقيق مصالح شخصية على حساب العمل.	١٤٩	3.9396	.79038	٧٨,٧٩%	كبيرة
يحافظ الموظفون على النزاهة حتى في الحالات التي قد لا يراقبهم فيها أحد.	١٤٩	3.9262	.85499	٧٨,٥٢%	كبيرة
يتبنى الموظفون مواقف شفافة وصریحة في كافة تعاملاتهم مع العملاء والزلاء.	١٤٩	3.8121	.75667	٧٦,٢٤%	كبيرة
محور الأمانة	١٤٩	3.9060	0.66238	٧٨,١٢%	كبيرة

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

يتضح من الجدول رقم (٦) أن المتوسطات الحسابية لجميع عبارات محور "الأمانة" كانت مرتفعة، حيث تراوحت بين (٣,٨١) و(٣,٩٥) على مقياس ليكرت الخماسي، مما يشير إلى وجود مستوى عالٍ من الإلتزام بقيم الأمانة بين أفراد عينة الدراسة. جاءت عبارة "يلتزم الموظفون بالصدق في تبليغ المعلومات وبالإفصاح الكامل أثناء العمل" بأعلى متوسط (٣,٩٥)، بينما حظيت العبارة المتعلقة بـ "تبنى مواقف شفافة وصریحة في كافة التعاملات" بأدنى متوسط (٣,٨١). تعكس الانحرافات المعيارية المنخفضة والمتقاربة (ما بين ٠,٧٦ و ٠,٨٥) تجانساً كبيراً في استجابات الباحثين واتفاقهم على هذه المستويات العالية من الأمانة، حيث لم تسجل أي استجابة أقل من درجة (٣) "حيادي" على المقياس، مما يؤكد انتشار هذه السمة الإيجابية في بيئة العمل.

٤. الإحصاءات الوصفية لمحور تحمل المسؤولية:

الجدول رقم (٧): الإحصاءات الوصفية لمحور تحمل المسؤولية

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة التطبيق
يتحمل الموظفون مسؤولية نتائج عملهم بكل شفافية ومصداقية.	١٤٩	4.0000	.28475	%٨٠	كبيرة
يبادر الموظفون بحل المشاكل التي تواجههم دون تحميل الآخرين المسؤولية.	١٤٩	4.0738	.83094	%٨١,٤٨	كبيرة
يتمتع الموظفون بالمرونة والقدرة على مواجهة التحديات المهنية.	١٤٩	4.1208	.82946	%٨٢,٤٢	كبيرة
يعمل الموظفون ضمن صلاحياتهم بمسؤولية عالية ويطلبون الدعم عند الحاجة.	١٤٩	4.0134	.79684	%٨٠,٢٧	كبيرة
محور تحمل المسؤولية	١٤٩	4.0520	0.57780	%٨١,٠٤	كبيرة

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

يتضح من الجدول رقم (٧) أن المتوسطات الحسابية لجميع عبارات محور "تحمل المسؤولية" كانت مرتفعة جداً، حيث تراوحت بين (٤,٠٠) و(٤,١٢) على مقياس ليكرت الخماسي، مما يشير إلى وجود مستوى استثنائي من تحمل المسؤولية بين أفراد عينة الدراسة، إذ جاءت عبارة "يتمتع الموظفون بالمرونة والقدرة على مواجهة التحديات المهنية" بأعلى متوسط (٤,١٢)، بينما سجلت عبارة "يتحمل الموظفون مسؤولية نتائج عملهم" أدنى متوسط (٤,٠٠)، وهو ما يزال مرتفعاً، ومن الملاحظ أيضاً وجود انحراف معياري منخفض جداً (٠,٢٨) للعبارة الأولى، مما يدل على تجانس كبير واتفاق شبه تام بين آراء المبحوثين على أن الموظفين يتحملون نتائج عملهم. الانحرافات المعيارية للعبارات الأخرى (حوالي ٠,٨٠) منخفضة أيضاً، مما يؤكد على تجانس الاستجابات وانتشار ثقافة تحمل المسؤولية بشكل واضح في بيئة العمل.

وقد بلغ المتوسط الحسابي لمتغير أخلاقيات العمل بأبعاده الأربعة معاً ٣,٩٧٤٤ وانحراف معياري بلغ ٠,٤٨٧٧١، وبأهمية نسبية تقدر بلغت ٧٩,٥%، الأمر الذي يعكس وجود التزام كبير بأخلاقيات العمل في الشركات محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وهذا يعكس رضا عام عن الممارسات الأخلاقية في هذه الشركات.

٥. الإحصاءات الوصفية لمتغير بيئة العمل الداخلية:

الجدول رقم (٨): الإحصاءات الوصفية لمتغير بيئة العمل الداخلية

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة التطبيق
تتميز أماكن العمل بتصميم مريح يدعم فعالية الأداء.	١٤٩	4.0134	.84619	%٨٠,٢٧	كبيرة
تحظى إضاءة المكتب وأثاثه بالإعداد المناسب لتسهيل القيام بالمهام.	١٤٩	4.0000	.86212	%٨٠	كبيرة
يتم تقييم الرواتب بما يتناسب مع الكفاءة والمؤهلات المهنية.	١٤٩	4.0201	.86579	%٨٠,٤٠	كبيرة
تتبع الشركة سياسات عادلة في مكافأة الأداء المتميز.	١٤٩	3.8389	.72659	%٧٦,٧٨	كبيرة
تُحدد المهام بوضوح بما يسهل أداءها بكفاءة عالية.	١٤٩	3.9866	.25959	%٧٩,٧٣	كبيرة

كبيرة	٨٠,٩٤%	.79130	4.0470	١٤٩	تتناسب الصلاحيات الممنوحة مع المهام والمسؤوليات الموكلة إلى الموظفين بشكل مناسب.
كبيرة	٨١,٨٨%	.79136	4.0940	١٤٩	يتوفر نظام ترقية عادل وشفاف يعزز التطور المهني.
كبيرة	٨٢,٠١%	.83622	4.1007	١٤٩	تقدم الشركة برامج تدريبية تلبي احتياجات التطور المستقبلي للعاملين.
كبيرة	٨١,٠٧%	.84458	4.0537	١٤٩	يسود التعاون والاحترام المتبادل بين الموظفين عبر علاقات إيجابية ومتسامحة.
كبيرة	٨٠%	.83017	4.0000	١٤٩	يوفر نظام العمل توازناً مناسباً بين الحياة المهنية والشخصية للموظفين.
كبيرة	٨١,٠٧%	.86043	4.0537	١٤٩	تشجع الإدارة الموظفين على المشاركة في المناسبات الاجتماعية لتعزيز الروابط الشخصية.
كبيرة	٧٥,٨٤%	.76472	3.7919	١٤٩	تتميز سياسات الإدارة بالعدالة والحيادية في التعامل مع جميع الموظفين.
كبيرة	٨٠%	.52042	4.0000	١٤٩	متغير بيئة العمل الداخلية

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

يتضح من الجدول رقم (٨) أن المتوسطات الحسابية لجميع عبارات متغير "بيئة العمل الداخلية" كانت مرتفعة، حيث تراوحت بين (٣,٧٩) و(٤,١٠) على مقياس ليكرت الخماسي، مما يشير إلى رضا عام وإيجابية تجاه بيئة العمل من قبل أفراد العينة، وجاءت عبارة "تقدم الشركة برامج تدريبية تلبي احتياجات التطور المستقبلي" بأعلى متوسط (٤,١٠)، تليها عبارة "يتوفر نظام ترقية عادل وشفاف" بمتوسط (٤,٠٩)، مما يعكس تقدير الموظفين لفرص التطوير والنمو المهني. في المقابل، حظيت عبارة "تتميز سياسات الإدارة بالعدالة والحيادية" بأدنى متوسط (٣,٧٩)، مما قد يشير إلى وجود مجال للتحسين في عدالة الإدارة، ومن الملاحظ أيضاً وجود انحراف معياري منخفض جداً (٠,٢٦) للعبارة الخاصة بوضوح المهام، مما يدل على إجماع كبير بين المبحوثين على هذه النقطة. بينما كانت الانحرافات المعيارية للعبارات الأخرى متوسطة (ما بين ٠,٧٣ و٠,٨٧)، مما يشير إلى بعض التباين في الآراء حول جوانب مثل كفاية الإضاءة وتناسب الرواتب وتوازن الحياة العملية، لكنها تبقى ضمن نطاق مقبول يعكس غالبية إيجابية.

القسم الثالث: اختبار الفرضيات:

الفرضية الفرعية الأولى:

فرضية العدم: H_0 لا توجد علاقة معنوية بين بعد احترام القوانين والأنظمة وتحسين بيئة العمل الداخلية في الشركات محل الدراسة.

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة معنوية بين بعد احترام القوانين والأنظمة وتحسين بيئة العمل الداخلية في الشركات محل الدراسة.

ولاختبار هذه الفرضية؛ قامت الباحثة بحساب معامل ارتباط بيرسون بين بعد احترام القوانين والأنظمة، والذي تم إعطاؤه الرمز (m1) والمتغير التابع (بيئة العمل الداخلية)، والذي تم إعطاؤه الرمز (MQ)، وبإجراء اختبار الانحدار البسيط بين المتغيرين، وكانت النتائج وفق الجداول الآتية:

الجدول رقم (٩) معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الأولى

Correlations

		احترام القوانين والأنظمة	بيئة العمل الداخلية
احترام القوانين والأنظمة	Pearson Correlation	1	.853**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	149	149
بيئة العمل الداخلية	Pearson Correlation	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	149	149

. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

الجدول (١٠): ملخص الأنموذج للعلاقة بين بعد احترام القوانين والأنظمة وبيئة العمل الداخلية.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.853a	.727	.725	.36012

a. Predictors: (Constant), MQ

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

الجدول (١١): تحليل التباين للعلاقة بين احترام القوانين والأنظمة وبيئة العمل الداخلية.

ANOVAa						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.848	1	50.848	392.076	.000b
	Residual	19.064	147	.130		
	Total	69.912	148			

a. Dependent Variable: ml

b. Predictors: (Constant), MQ

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

يتضح من الجدول رقم (٩) أن قيمة sig تساوي ٠,٠٠٠ وهي أصغر من ٠,٠٥، مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية بين بعد احترام القوانين والأنظمة وبين تحسين بيئة العمل الداخلية، وكانت قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي ٠,٨٥٣، بإشارة موجبة مما يدل على وجود علاقة معنوية طردية قوية بين المتغيرين، في حين يتبين من الجدول رقم (١٠) أن قيمة معامل التحديد بلغت (٠,٧٢٧)، وهو يشير إلى أن ٧٢,٧% من التغيرات في بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري تتبع للتغيرات في بعد احترام القوانين والأنظمة.

وبناءً عليه؛ هناك علاقة معنوية بين بعد احترام القوانين والأنظمة وبين تحسين بيئة العمل الداخلية في

شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري.

الفرضية الفرعية الثانية:

فرضية العدم H0: لا توجد علاقة معنوية بين بعد الإتقان وتحسين بيئة العمل الداخلية في الشركات محل

الدراسة.

الفرضية البديلة H1: توجد علاقة معنوية بين بعد الإتقان وتحسين بيئة العمل الداخلية في الشركات محل

الدراسة.

ولاختبار هذه الفرضية؛ قامت الباحثة بحساب معامل ارتباط بيرسون بين بعد الإتقان، والذي تم إعطاؤه الرمز (m2) والمتغير التابع (بيئة العمل الداخلية)، والذي تم إعطاؤه الرمز (MQ)، وإجراء اختبار الانحدار البسيط بين المتغيرين، وكانت النتائج وفق الجداول الآتية:

الجدول رقم (١٢): معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الثانية

Correlations			
		الإلتقان	بيئة العمل الداخلية
الإلتقان	Pearson Correlation	1	.581**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	149	149
بيئة العمل الداخلية	Pearson Correlation	.581**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	149	149

. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

الجدول (١٣): ملخص الأنموذج للعلاقة بين بعد الإلتقان والأنظمة وبيئة العمل الداخلية.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.581a	.338	.333	.47001

a. Predictors: (Constant), MQ

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

الجدول (١٤): تحليل التباين للعلاقة بين بعد الإلتقان وبيئة العمل الداخلية.

ANOVAa						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.569	1	16.569	75.004	.000b
	Residual	32.473	147	.221		
	Total	49.042	148			

a. Dependent Variable: m2
b. Predictors: (Constant), MQ

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

يتضح من الجدول رقم (١٢) أن قيمة sig تساوي ٠,٠٠٠ وهي أصغر من ٠,٠٥، مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية بين بعد الإلتقان وبين تحسين بيئة العمل الداخلية، وكانت قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي ٠,٥٨١ بإشارة موجبة مما يدل على وجود علاقة معنوية طردية ضعيفة القوة بين المتغيرين، في حين يتبين من الجدول رقم (١٣) أن قيمة معامل التّحديد بلغت (٠,٣٣٨)، وهو يشير إلى أن ٣٣,٨% من التغيرات في بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري تتبع للتغيرات في بعد الإلتقان.

وبناءً عليه؛ هناك علاقة معنوية بين بعد الإلتقان وبين تحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري.

الفرضية الفرعية الثالثة:

فرضية العدم H_0 : لا توجد علاقة معنوية بين بعد الأمانة وتحسين بيئة العمل الداخلية في الشركات محل الدراسة.

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة معنوية بين بعد الأمانة وتحسين بيئة العمل الداخلية في الشركات محل الدراسة.

ولاختبار هذه الفرضية؛ قامت الباحثة بحساب معامل ارتباط بيرسون بين بعد الأمانة، والذي تم إعطاؤه الرمز (m3) والمتغير التابع (بيئة العمل الداخلية)، والذي تم إعطاؤه الرمز (MQ)، وإجراء اختبار الانحدار البسيط بين المتغيرين، وكانت النتائج وفق الجداول الآتية:

الجدول رقم (١٥): معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الثالثة

Correlations			
		الأمانة	بيئة العمل الداخلية
الأمانة	Pearson Correlation	1	.848**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	149	149
بيئة العمل الداخلية	Pearson Correlation	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	149	149

. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

الجدول (١٦): ملخص الأنموذج للعلاقة بين بعد الأمانة وبيئة العمل الداخلية.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848a	.719	.717	.35209

a. Predictors: (Constant), MQ

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

الجدول (١٧): تحليل التباين للعلاقة بين بعد الأمانة وبيئة العمل الداخلية.

ANOVAa						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	46.712	1	46.712	376.817	.000b
	Residual	18.223	147	.124		
	Total	64.935	148			

a. Dependent Variable: m3

b. Predictors: (Constant), MQ

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

يتضح من الجدول رقم (١٥) أن قيمة sig تساوي ٠,٠٠٠ وهي أصغر من ٠,٠٥، مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية بين بعد الأمانة وبين تحسين بيئة العمل الداخلية، وكانت قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي ٠,٨٤٨، بإشارة موجبة مما يدل على وجود علاقة معنوية طردية قوية بين المتغيرين، في حين يتبين من الجدول رقم (١٦) أن قيمة معامل التّحديد بلغت (٠,٧١٩)، وهو يشير إلى أن ٧١,٩% من التغيرات في بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري تتبع للتغيرات في بعد الأمانة.

وبناءً عليه؛ هناك علاقة معنوية بين بعد الأمانة وبين تحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين

الخاصة العاملة في الساحل السوري.

الفرضية الفرعية الرابعة:

فرضية العدم H0: لا توجد علاقة معنوية بين بعد تحمل المسؤولية وتحسين بيئة العمل الداخلية في

الشركات محل الدراسة.

الفرضية البديلة H1: توجد علاقة معنوية بين بعد تحمل المسؤولية وتحسين بيئة العمل الداخلية في

الشركات محل الدراسة.

ولاختبار هذه الفرضية؛ قامت الباحثة بحساب معامل ارتباط بيرسون بين بعد تحمل المسؤولية، والذي تم إعطاؤه الرمز (m4) والمتغير التابع (بيئة العمل الداخلية)، والذي تم إعطاؤه الرمز (MQ)، وبإجراء اختبار الانحدار البسيط بين المتغيرين، وكانت النتائج وفق الجداول الآتية:

الجدول رقم (١٨): معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الرابعة

Correlations			
		تحمل المسؤولية	بيئة العمل الداخلية
تحمل المسؤولية	Pearson Correlation	1	.594**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	149	149
بيئة العمل الداخلية	Pearson Correlation	.594**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	149	149

. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

الجدول (١٩): ملخص الأنموذج للعلاقة بين بعد تحمل المسؤولية وبيئة العمل الداخلية.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.594a	.353	.349	.46637

a. Predictors: (Constant), MQ

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

الجدول (٢٠): تحليل التباين للعلاقة بين بعد تحمل المسؤولية وبيئة العمل الداخلية.

ANOVAa						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.437	1	17.437	80.172	.000b
	Residual	31.972	147	.217		
	Total	49.409	148			

a. Dependent Variable: m4
b. Predictors: (Constant), MQ

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

يتضح من الجدول رقم (١٨) أن قيمة sig تساوي ٠,٠٠٠ وهي أصغر من ٠,٠٥، مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية بين بعد تحمل المسؤولية وبين تحسين بيئة العمل الداخلية، وكانت قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي ٠,٥٩٤ بإشارة موجبة مما يدل على وجود علاقة معنوية طردية ضعيفة القوة بين المتغيرين، في حين يتبين من الجدول رقم (١٩) أن قيمة معامل التحديد بلغت (٠,٣٥٣)، وهو يشير إلى أن ٣٥,٣% من التغيرات في بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري تتبع للتغيرات في بعد تحمل المسؤولية.

وبناءً عليه؛ هناك علاقة معنوية بين بعد تحمل المسؤولية وبين تحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري.

الفرضية الرئيسية:

فرضية العدم H_0 : لا توجد علاقة معنوية بين أخلاقيات العمل وتحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين العاملة في الساحل السوري.

الفرضية البديلة HI: توجد علاقة معنوية بين أخلاقيات العمل وتحسين بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين العاملة في الساحل السوري.

ولاختبار هذه الفرضية؛ قامت الباحثة بحساب معامل ارتباط بيرسون بين أخلاقيات العمل، والذي تم إعطاؤه الرمز (ME) والمتغير التابع (بيئة العمل الداخلية)، والذي تم إعطاؤه الرمز (MQ)، وبإجراء اختبار الانحدار البسيط بين المتغيرين، وكانت النتائج وفق الجداول الآتية:

الجدول رقم (٢١): معامل الارتباط بيرسون للفرضية الرئيسية

Correlations			
		أخلاقيات العمل	بيئة العمل الداخلية
أخلاقيات العمل	Pearson Correlation	1	.936**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	149	149
بيئة العمل الداخلية	Pearson Correlation	.936**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	149	149

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

الجدول (٢٢): ملخص النموذج للعلاقة بين أخلاقيات العمل وبيئة العمل الداخلية.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.936a	.876	.875	.17239

a. Predictors: (Constant), MQ

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

الجدول (٢٣): تحليل التباين للعلاقة بين أخلاقيات العمل وبيئة العمل الداخلية.

ANOVAa						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	30.835	1	30.835	1037.610	.000b
	Residual	4.368	147	.030		
	Total	35.203	148			

a. Dependent Variable: ME
b. Predictors: (Constant), MQ

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

يتضح من الجدول رقم (٢١) أن قيمة sig تساوي ٠,٠٠٠ وهي أصغر من ٠,٠٥، مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية بين أخلاقيات العمل وبين تحسين بيئة العمل الداخلية، وكانت قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي ٠,٩٣٦، بإشارة موجبة مما يدل على وجود علاقة معنوية طردية قوية جداً بين المتغيرين، في حين يتبين من الجدول رقم (٢٢) أن قيمة معامل التحديد بلغت (٠,٨٧٦)، وهو يشير إلى أن ٨٧,٦% من التغيرات في بيئة العمل الداخلية في شركات التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري تتبع للتغيرات في أخلاقيات العمل.

وبناءً عليه؛ هناك علاقة معنوية بين أخلاقيات العمل وبين تحسين بيئة العمل الداخلية في شركات

التأمين الخاصة العاملة في الساحل السوري.

الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات: بناءً على الدراسة الميدانية وتحليل نتائج الاستبانة، تبين للباحثة النتائج الآتية:

١. أظهرت النتائج الإحصائية أن متوسط تقييم متغير أخلاقيات العمل بأبعاده (احترام القوانين والأنظمة، الإلتقان، الأمانة، تحمل المسؤولية)، كان مرتفعاً حيث تجاوزت القيم المتوسطة لجميع الأبعاد السابقة عتبة الحيادية في مقياس ليكرت الخماسي، مما يدل على وجود مستوى ملحوظ من الإلتزام بأخلاقيات العمل في الشركات محل الدراسة. كما أن الانحرافات المعيارية للإجابات كانت منخفضة، مما يعكس تجانس آراء المشاركين حول التزامهم بأخلاقيات العمل بشكل إيجابي وموحد.

٢. أظهرت نتائج التوصيفات الإحصائية أن بيئة العمل الداخلية تحظى بتقييمات مرتفعة في الشركات محل الدراسة وذلك في مجالات تجهيزات العمل، فرص التدريب، وضبط نظم الترقية والمكافآت، مما يعزز من فعالية العمليات التنظيمية، كما وتميزت بيئة العمل الداخلية بجودة في العلاقات التنظيمية والاجتماعية والتي تزيد من التناغم والانسجام بين الموظفين مما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء.

٣. أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية ودالة إحصائياً بين احترام القوانين والأنظمة وتحسين بيئة العمل الداخلية، حيث بلغ معامل الارتباط $r = 0.853$ ، مما يؤكد أن الإلتزام بالقوانين والأنظمة يُعد ركيزة أساسية لتحسين بنية العمليات الداخلية والتنظيمية في الشركات محل الدراسة.

٤. أظهرت النتائج وجود علاقة طردية معنوية ضعيفة القوة بين بُعد الإلتقان وتحسين بيئة العمل الداخلية، حيث بلغ معامل الارتباط $r = 0.581$ ، مما يدل على أن الإلتزام بجودة التنفيذ والدقة في أداء المهام يساهم بفعالية في تحسين كفاءة سير العمل ورفع مستوى الأداء داخل بيئة العمل في الشركات محل الدراسة.

٥. أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية ودالة إحصائياً بين بُعد الأمانة وتحسين بيئة العمل الداخلية، حيث بلغ معامل الارتباط $r = 0.848$ ، مما يعكس أهمية الأمانة كمحرك رئيس لتحسين الأجواء التنظيمية وتعزيز بيئة عمل مستقرة وصحية في الشركات محل الدراسة.

٦. أظهرت النتائج وجود علاقة طردية معنوية ضعيفة القوة بين بُعد تحمل المسؤولية وتحسين بيئة العمل الداخلية، بمعامل ارتباط $r = 0.594$ ، ما يشير إلى أن تعزيز ثقافة المسؤولية الفردية والجماعية يعزز من الانضباط ويساهم في تحسين بيئة العمل في الشركات محل الدراسة.

٧. أظهرت النتائج وجود علاقة طردية معنوية وقوية جداً بين أخلاقيات العمل كمتغير مستقل وتحسين بيئة العمل الداخلية كمتغير تابع، بمعامل ارتباط $r = 0.936$ ، ما يشير إلى أن أخلاقيات العمل بأبعاده تساهم في تحسين بيئة العمل الداخلية في الشركات محل الدراسة.

ثانياً: التوصيات:

بناءً على ما تقدم من نتائج واستنتاجات، نقدم الباحثة التوصيات الآتية:

١. تفعيل ميثاق أخلاقيات العمل: يُوصى بوضع ميثاق شامل وواضح لأخلاقيات العمل، ليس كوثيقة إدارية فحسب، بل كدليل إرشادي يُدمج في كافة مراحل التوظيف والتدريب والتقييم. يجب أن يتضمن الميثاق آليات واضحة للتعامل مع السلوكيات غير الأخلاقية.

٢. الاستثمار في التدريب المستمر: يجب على الشركات تصميم وتنفيذ برامج تدريبية دورية لا تركز فقط على المهارات الفنية، بل على الأخلاقيات المهنية. ويمكن أن تتضمن هذه البرامج دراسات حالات عملية من قطاع التأمين لتسليط الضوء على أهمية القرارات الأخلاقية في العمل اليومي.

٣. تعزيز القدوة القيادية: على الإدارة العليا أن تكون نموذجاً يُحتذى به في الالتزام بالقيم الأخلاقية. يجب أن تُظهر القيادة الشفافية والمساءلة في كافة القرارات، مما يُرسخ الثقة ويشجع الموظفين على اتباع نفس النهج.

٤. بناء ثقافة مؤسسية إيجابية: يُنصح بتشجيع ثقافة تنظيمية مبنية على الاحترام المتبادل، والتعاون، والتواصل الفعّال. يمكن تحقيق ذلك من خلال إنشاء قنوات تواصل مفتوحة، وتوفير بيئة عمل مادية مريحة، والاحتفال بالإنجازات الجماعية.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- [١] إسبر، سعيد؛ سليمان، آسر (٢٠٢٠). تأثير أخلاقيات العمل على أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية في الجامعات الخاصة العاملة في الساحل السوري. مجلة جامعة تشرين للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٤٢ (٤)، ٣١١-٣٢٩.
- [٢] الحباشنة، ضحى أحمد محمد (٢٠٢٣). أخلاقيات العمل ودورها في تحسين أداء موظفي البلديات في الأردن ٢٠٢٣. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد ٤ (٢)، ص ٤٩١.
- [٣] حمدي، فيروز (٢٠٢٤). نور أبعاد بيئة العمل الداخلية في تحسين جودة حياة العمل: دراسة استطلاعية لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة دهوك التقنية. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة زاخو، المجلد ١٢ (٤)، ٨٦٥-٨٦٠.
- [٤] سليطين، سوما؛ العباس، إيليا (٢٠٢٢). تأثير بيئة العمل في نية ترك العمل، مجلة جامعة حماه، المجلد ٥ (١٠)، ٩١-١٠٥.
- [٥] الضرف، سارة (٢٠٢٤). دور أخلاقيات العمل في تحسين أداء المصارف: دراسة مقارنة بين المصارف العامة والخاصة في محافظة اللاذقية. رسالة ماجستير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية-سورية.
- [٦] غدير، باسم غدير. (2012) المدخل الأساسي في تحليل البيانات باستخدام IBM SPSS Statistic.20، سورية.
- [٧] غطاس، خديجة؛ دردوري، مروة (٢٠٢٢). أخلاقيات الاعمال ودورها في تعزيز مظاهر الابداع الوظيفي "المؤسسة العمومية الاستشفائية-تقرت". رسالة ماجستير منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح- ورقلة. الجزائر.
- [٨] فوزية، خالد؛ أسماء، عزوي (٢٠٢٢). دور أخلاقيات الأعمال في تعزيز الإبداع التنظيمي. رسالة ماجستير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح- ورقلة. الجزائر.
- [٩] كليب، جلال؛ السفياني، عبد الرحمن (٢٠٢٣). أثر بيئة العمل على أداء العاملين (دراسة تطبيقية على مكتب الصحة وفرعه في محافظة تعز). مجلة جامعة السعيد للعلوم الإنسانية. المجلد ٦ (٥)، ٢٧١-٢٤١.

- [١٠] لطيفة، بوهريرة (٢٠١٨). أثر بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع-ورقلة. رسالة ماجستير منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر.
- [١١] محمد، رامي؛ جبور، وسيم؛ الضرف، سارة (٢٠٢٤). تأثير أخلاقيات العمل في تحسين الأداء التسويقي. مجلة جامعة تشرين العلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد ٤٦ (٢). ص ٤٠٤ - ٤٢٢.
- [١٢] محمود، غادة؛ علام، عايدة؛ حجازي، محمد (٢٠٢١). أثر بيئة العمل الداخلية في تحسين التفكير الاستراتيجي (دراسة ميدانية على جامعة أسيوط). مجلة الدراسات والأبحاث البيئية. المجلد ١١ (٣)، ٤٥٣-٤٦٨.
- [١٣] معتوق، صبرية (٢٠٢٤). الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة وأثره على الفساد الإداري. مجلة الحق، العدد ١٣، ٣٠-٤٧.
- [١٤] ميا، علي؛ محمد، رامي؛ صالح، كاترين (٢٠٢٣). تأثير متغيرات بيئة العمل المادية والتنظيمية والاجتماعية على أداء العاملين: راسة ميدانية في مديرية مالية اللاذقية، مجلة جامعة تشرين العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٤٥ (٣)، ٤٩٦-٤٧٩.
- [١٥] النجار، رضوى؛ حسن، محمد؛ راغب، محمد؛ أبو خشبة، محمد (٢٠٢٤). العلاقة بين القيادة الاستراتيجية وبيئة العمل: الدور الوسيط للالتزام التنظيمي، مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، المجلد ٦١ (٣)، ٣٥٧-٤٢٤.
- [١٦] وفاء، بحاش (٢٠١٨). أخلاقيات العمل كآلية لمكافحة الفساد على مستوى المؤسسة. المجلة الجزائرية للأداء الاقتصادي. المجلد ١١ (٣)، ص ١٤٧-١٧٠.
- المراجع الأجنبية:

[1] Handoko, Nanang, Setiadi, Pompong Budi, Rahayu, Sri. (2024). *The influence of work culture, work ethics and work environment on job satisfaction of PT. Internusa Mandiri Surabaya*. International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBA), 8(3), 799-805.

[2] Ngebursian, Roberthus, Latupapua, Conchita Valentina, Risambessy, Agusthina. (2024). *The effect of work environment, work ethic and organizational culture on employee performance*. Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, 12(5), 2085-2096.

[3] Nurjanah, A. P., & Afrianto, F. E. (2025). *The Effect of Work Ethics and Career Development on Job Satisfaction with Internal Communication as a Moderator*. Journal of Management and Digital Business, 1(2), 87-98.