

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة مؤتة

عمادة الدراسات العليا

أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي
لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية

إعداد الطالبة:

ريم ياسر الرواشدة

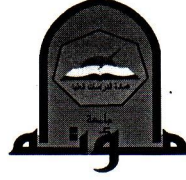
إشراف الدكتور:

سامر عبد المجيد البشاشة

رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا
استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
في الإدارة العامة قسم الإدارة العامة

جامعة مؤتة / 2007 م

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية لا تُعبر
بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة



قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالبة ريم ياسر الرواشدة الموسومة بـ:

أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى

العاملين في المؤسسات العامة الأردنية

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة.

القسم: الإدارة العامة.

التاريخ	التوقيع	
2007/10/17		د. سامر عبد المجيد البشابشه
2007/10/17		أ.د. حلمي شحادة يوسف
2007/10/17		أ.د. نضال صالح الحوامدة
2007/10/17		د. عبدالكريم سلامة عواد

عميد الدراسات العليا
حسام الدين المبيضين



الإهداء

اهدي هذا العمل إلى والديّ الحبيبين وأخواتي وأخواني إلي الطلبة الدارسين وإلى زملائي بالعمل وإلى كل من علمني حرفاً أقدم هذا الجهد المتواضع .

ريم الرواشدة

الشكر والتقدير

أود أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان وعظيم الامتنان إلى كل من اخذ بيدي وساعدني في توجيهاته وخص بالذكر الدكتور سامر بشابشة على ما قدمه لي من عون ومساعدة والى اساتذة قسم الادارة العامة في جامعة مؤتة الذين لم يتوانوا عن تقديم النصح والمشورة والمعلومة المفيدة والقيمة التي استطعت من خلالها أن أتخطى كل الصعاب في إعداد هذه الدراسة بهذه الصورة والتي أمل أن تحضي بالقبول والرضى .

والى لجنة المناقشة الفاضلة المؤلفة من الدكتور سامر البشابشة مشرفاً ، والأستاذ الدكتور حلمي شحادة عضواً ، والأستاذ الدكتور نضال حوامدة عضواً ، والدكتور عبد الكريم عواد عضواً.

ولله الحمد والشكر ولجميع من دعم هذا الجهد ونسال الله أن يوفقنا لما فيه الخير وان يهدنا إلى سواء السبيل .

ريم الرواشدة

فهرس المحتويات

الصفحة

المحتوى

أ	الإهداء.....
ب	الشكر والتقدير.....
ج	فهرس المحتويات
هـ	قائمة الجداول.....
ط	قائمة الأشكال.....
ي	قائمة الملاحق.....
ك	الملخص باللغة العربية.....
ل	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول : خلفية الدراسة ومشكلتها
1	1.1 مقدمة الرسالة
2	2.1 مشكلة الدراسة.....
3	3.1 أهمية الدراسة
3	4.1 أهداف الدراسة
4	5.1 أسئلة الدراسة
4	6.1 فرضيات الدراسة
6	الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة
6	2.1 الإطار النظري
31	2.2 الدراسات السابقة
41	الفصل الثالث : المنهجية والتصميم
41	1.3 منهجية الدراسة.....
41	2.3 مجتمع الدراسة
42	3.3 عينة الدراسة
44	4.3 أداة الدراسة
45	5.3 صدق أداة الدراسة

الصفحة	المحتوى
45	6.3 ثبات أداة الدراسة
46	7.3 المعالجة الإحصائية
49	الفصل الرابع : عرض النتائج
49	1.4 الإجابة على أسئلة الدراسة
60	2.4 اختبار فرضيات الدراسة
80	3.4 مناقشة النتائج
85	الفصل الخامس: الخاتمة والمناقشة والتوصيات
85	1.5 الخاتمة
86	2.5 التوصيات
88	المراجع
94	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	مراحل النمو الأخلاقي	1
42	أعداد العاملين في المؤسسات الحكومية الأردنية.....	2
43	وصف خصائص عينة الدراسة	3
45	متغيرات الدراسة وأرقام الفقرات التي تقيسها.....	4
46	قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة..	5
50	المتوطّات الحسابية والانحرافات المعياريّة لتصوّرات المبحوثين لأبعاد الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة لدى العاملين في المؤسسات العامّة الأردنية.....	6
51	المتوطّات الحسابية والانحرافات المعياريّة لاتجاهات العاملين نحو إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية.....	7
52	المتوطّات الحسابية والانحرافات ال معياريّة إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية.....	8
53	المتوطّات الحسابية والانحرافات المعياريّة لاتجاهات العاملين نحو الحقوق الوظيفية.....	9
54	المتوطّات الحسابية والانحرافات المعياريّة لاتجاهات العاملين نحو المناخ الأخلاقي.....	10
55	المتوطّات الحسابية والانحرافات المعياريّة لاتجاهات العاملين نحو الاختبار الأخلاقي.....	11
56	المتوطّات الحسابية والانحرافات المعياريّة لتصوّرات المبحوثين لأبعاد الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامّة الأردنية.....	12
57	المتوطّات الحسابية والانحرافات المعياريّة لتصوّرات المبحوثين للولاء العاطفي في المؤسسات العامّة الأردنية.....	13

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
58	المتوطّات الحسابية والانحرافات المعياريّة لتصوّرات المبحوثين للولاء المستمر لأفراد في المؤسّسات العامّة الأردنيّة.....	14
59	المتوطّات الحسابية والانحرافات المعياريّة لتصوّرات المبحوثين للولاء المعياري في المؤسّسات العامّة الأردنيّة.....	15
60	يوضح مصفوفة معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين أخلاقيات الوظيفة العامّة ، والولاء التنظيمي، على المستوى الكلي والبُعدي المنفرد	16
61	اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء.....	17
62	نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة.....	18
63	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامّة في الولاء العاطفي في المؤسّسات العامّة الأردنيّة.....	19
64	نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بالولاء العاطفي من خلال الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامّة كمتغيرات مستقلة	20
65	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامّة في الولاء المستمر في المؤسّسات العامّة الأردنيّة.....	21
66	نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression " للتنبؤ بالولاء المستمر من خلال أخلاقيات المهنة كمتغيرات مستقلة	22
67	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامّة في الولاء المعياري في المؤسّسات العامّة الأردنيّة.....	23
68	نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بالولاء المعياري من خلال أخلاقيات الإدارة كمتغيرات مستقلة	24

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
69	تحليل التباين في تصدّورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة تعزى للمتغيرات الديموغرافية	25
70	نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتصوّرات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة تبعاً لمتغير العمر	26
71	نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتصوّرات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة حسب متغير سنوات الخبرة	27
72	نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتصوّرات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة حسب متغير المؤهل العلمي	28
73	نتائج تحليل اختبار (t) لتصوّرات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً للنوع الاجتماعي	29
74	نتائج تحليل اختبار (t) لتصوّرات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً للمسمى الوظيفي	30
75	تحليل التباين (One Way Anova) لاتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية تعزى للمتغيرات الديموغرافية	31
76	نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً لمتغير العمر	32
77	نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية حسب متغير سنوات الخبرة	33

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
78	نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية حسب متغير المؤهل العلمي.....	34
79	نتائج تحليل اختبار (t) لاتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً النوع الاجتماعي.....	35
80	نتائج تحليل اختبار (t) لاتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً المسمى الوظيفي.....	36

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
12	الأعمدة الثلاثة لإقامة المنظمة الأخلاقية.....	1

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رمز الملحق
94استبانة الدراسة	أ

الملخص

أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية

ريم الرواشدة

جامعة مؤتة، 2007

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من جميع العاملين في المؤسسات العامة الأردنية . بلغ تعدادها (582) مفروضاً تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها:

1. أن تصورات المبحوثين لأبعاد الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية كانت مرتفعة، وأن تصوراتهم على أبعاد الولاء التنظيمي كانت متوسطة.

2. أن هناك أثر لأبعاد أخلاقيات الإدارة الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي (في الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية).

وتوصي الدراسة بضرورة أن تعزز أجهزة الإدارة في المؤسسات المبحوثة كثيراً من المفاهيم التي تعكس أبعاد أخلاقيات الوظيفة العامة ، بما ينعكس عنها كسلوك في التعرف على درجات الولاء التنظيمي عند منتسبيها، من خلال نشر مفاهيم الشفافية والحق وربطه بالواجب، عبر لقاءات مفتوحة تتيح إشاعة روح العلاقات المباشرة والإيجابية.

Abstract

The Impact Commitment to work Ethics of Public Office on Level of Organizational Loyalty among Workers in Jordanian Public Institutions

**Reem Al Rwashdeh
Mut'ah University, 2007**

This study aimed at identifying the impact of commitment to work ethics in public office on levels of organizational loyalty among workers in Jordanian public institutions .To achieve the objectives of the study a random sample of all employees in Jordan public institutions was drawn . The sample size consisted of (582) respondents , (SPSS) was utilized to analyze the data . study results can be summarized as follows

1. The interviewees perceptions of the dimensions of commitment to work Ethics in public office in Jordanian public institutions were high, but their perceptions of the dimensions of organizational loyalty was medium.
2. There is a significant impact of the dimensions of ethics of management entities (functional duties, social responsibility, job rights, and the moral atmosphere) on the organizational loyalty in Jordanian public institutions.

The study stressed on the need for management entities of Jordanian public institutions to adopt many of the concepts that reflect the dimensions of the work ethics in public office, reflected by the behavior of their employees to identify their levels of organizational loyalty facilitated through awareness of transparency , fairness and job commitment open meetings with employees allow direct and positive relations

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة:

مما لا شك فيه أنّ تقدم ونجاح الدول في تحقيق أهدافها وتطلعاتها يرتبط ارتباطاً وثيقاً بقدرة مؤسساتها على انجاز المهام والأعمال الموكلة إليها على أحسن وجه، وتتوقف عملية نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها على نوعية العنصر البشري بها وعلى مستوى كفاءته والقيم التي يتصف بها، بوصفه الغاية والوسيلة في تطوير المنظمات وفي إجراء التغييرات المطلوبة فيها.

وبما أنّ التنظيمات أصبحت تعتبر الأفراد الأساس الذي تعتمد عليه في تحقيق أهدافها المختلفة، أخذت تحرص على الاهتمام بمشاعرهم تجاه عملهم، وتوفير السبل الكفيلة التي تضمن بقاؤهم واستمراريتهم في المنظمة. وبالمقابل فهي تطلب منهم الولاء لها، والإخلاص في خدمتها. وعليه فإنّ العلاقة بين العاملين وبين منظماتهم علاقة متبادلة تكاملية، فمصلحة المنظمة تقتضي الاحتفاظ بالعاملين الأكفاء الذين تم بذل المال والجهد في سبيل اختيارهم وتدريبهم، ومنحهم الحوافز المالية والمعنوية التي تسهم في سد احتياجاتهم وضمان ولائهم لها. ومصلحة العامل تقتضي البقاء في المنظمة التي أعدته وأهلتته ووفرت له المناخ الوظيفي الملائم وأسهمت في إشباع حاجاته المختلفة.

ودأت قضايا الأخلاقيات الإدارية، أو ما يسمى بأخلاقيات الوظيفة العامة تحظى باهتمام متزايد خلال السنوات القليلة المنصرمة، مقارنة مع ما كانت عليه في الماضي، وذلك بعد أن اتسع نطاق الأعمال، وبدأ المجتمع الدولي يولي هذه القضية اهتماماً متزايداً خاصة وأنّ الأخلاق تلعب دوراً هاماً في حياة الشعوب على اختلاف أجناسها وأماكن وجودها والفلسفات التي تتبناها، وينعكس أثر هذه الأخلاق على سلوك الأفراد إذ يصبح سلوكهم متصفاً بالثبات والتماسك والتوافق وعندئذ تشكل الأخلاق أحد مظاهر الضبط الاجتماعي عند الأفراد وتشكل دافعاً ومحركاً للفرد لكي يسلك إلى غايته وتضبط من غرائزه وشهوته وأهوائه، وتعمق عند الأفراد إحساسهم بالانتماء إلى مجتمعاتهم كما وأنها تساعد على التكيف مع واقع

المجتمع الذين يعيشون فيه.

ويعدّ الولاء التنظيمي من أهم العوامل التي تحدد فعالية وكفاءة المنظمة، إذ بينت الدراسات أنّ الشعور بالولاء، يؤدي إلى عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للمنظمة والفرد، كإنخفاض معدل دوران العمل، واستقرار العمالة، الانتظام في العمل، وانخفاض نسبة الغياب، وبذل المزيد من الجهد والأداء، وازدياد الرضا الوظيفي، مما يؤثر على انخفاض تكلفة العمل وزيادة الإنتاجية وتحقيق النمو والازدهار للمنظمة.

ولأنّ الولاء التنظيمي يعكس الرابطة بين الفرد والمنظمة، فإنّه يعتبر مؤشراً هاماً على مدى ارتباط الأفراد بأهداف منظماتهم وانسجامهم مع قيم وثقافة هذه المنظمات. واستعدادهم لبذل المزيد من الجهد والأداء من أجل تحقيق أهداف المنظمة، والرغبة في استمرارية العمل والبقاء في المنظمة، وبالتالي فإنّه كلما كان لدى الأفراد ولاء لمنظماتهم استطاعت هذه المنظمات القيام بدورها وتحقيق أهدافها. من هنا جاءت هذه الدراسة لقياس أثر الالتزام بأخلاقيات الإدارة في درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، ومن ثم تطوير نموذج لتوظيف أخلاقيات الإدارة في المنظمات الحكومية الأردنية، بهدف تعزيز الولاء التنظيمي عند هؤلاء الموظفين، وتمكين العاملين في المؤسسات العامة الأردنية من القيام بالمهام الموكولة إليه، وبأقصى قدر من الكفاية والفاعلية .

1. 2 مشكلة الدراسة:

أدى الاعتراف بأهمية الدور الذي تؤديه عملية الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في نجاح المنظمات، واعتبارها أساساً من أسس العملية الإدارية، إلى قيام الباحثين والأكاديميين والممارسين بدراسة وتحليل العوامل المؤثرة في الالتزام بأخلاقيات الإدارة، وحتى تضمن المنظمات استمراريته وتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، استدعى ذلك أن تركز على مفهوم الولاء التنظيمي، لما فيه من مزايا إيجابية وفعالة للمنظمة، كالتوفيق بين قيم المنظمة وقيم الفرد، وأهداف المنظمة وأهداف الفرد، وماله من آثار على مستوى أداء العاملين.

وانطلاقاً من الأهمية الواضحة للالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة، وما لها من تأثيرات إيجابية على كثير من سلوكيات واتجاهات الأفراد حيث أنّ الالتزام بأخلاقيات الإدارة يرتبط بأنماط ومظاهر سلوكية إيجابية منها الولاء التنظيمي، وما له من انعكاسات على الفرد وعلى المؤسسة على حد سواء (Darwish, 2001). وكانت المشكلة هل يوجد أثر للالتزام بأخلاقيات الإدارة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين المؤسسات العامة الأردنية ؟

1. 3 أهمية الدراسة :

لما كانت أخلاقيات الوظيفة العامة السائدة، في أي تنظيم، تحدد مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمة، وهو الأمر الذي يؤثر سلباً أو إيجاباً في قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، فإنه كان من الضروري قياس مستوى توظيف أخلاقيات الإدارة السائدة داخل المؤسسات العامة الأردنية لمعرفة أثر ذلك في مستوى الولاء التنظيمي لدى هؤلاء العاملين .

لذا، ستكون هذه الدراسة مهمة بالنسبة إلى :

أ.متخذ القرار في المؤسسات العامة الأردنية من خلال تقديم تقييم علمي موضوعي حول واقع أخلاقيات الوظيفة العامة السائدة في المؤسسات العامة، وأثرها في تحديد مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين، مما يمكن متخذ القرار من اتخاذ الإجراءات اللازمة لتصويب أي انحراف عن معايير الأداء إن وُجد.

ب.الباحثين في مجال الإدارة بصورة عامة، إذ ستكون الدراسة، بمثابة إضافة علمية إلى الدراسات التي أجريت لدراسة أثر توظيف أخلاقيات الإدارة في الولاء التنظيمي بشكل عام .

1. 4 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحليل أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية ، وينبثق من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

1. بناء إطار نظري فكري لأخلاقيات الوظيفة العامة، وأهميتها في تحقيق الولاء التنظيمي.
2. بناء إطار نظري فكري للولاء التنظيمي وأهميته في تحقيق فاعلية التنظيم.
3. التعرف على طبيعة العلاقة بين أخلاقيات الوظيفة العامة والولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية.
4. قياس مستوى توظيف أخلاقيات الوظيفة العامة بين أوساط العاملين في المؤسسات العامة الأردنية.
5. قياس مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية.

1. 5 أسئلة الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية :
- السؤال الأول: ما هي تصورات المبحوثين للالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية؟.
- السؤال الثاني: ما هي تصورات المبحوثين لمستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية؟.
- السؤال الثالث: هل هنالك علاقة ارتباطية بين متغير الدراسة المستقل (الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة)، وكلُّ بُعد من أبعاده والمتغير التابع (الولاء التنظيمي)، وكلُّ بُعد من أبعاده؟.

1. 6 فرضيات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم صياغة الفرضيات التالية :

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية للالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي، الاختبار الأخلاقي) في الولاء العاطفي في المؤسسات العامة الأردنية.

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية للالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ

الأخلاقي، الاختبار الأخلاقي) في الولاء المستمر في المؤسسات العامّة
الأردنية.

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية للالتزام بأخلاقيات الوظيفة
العامّة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ
الأخلاقي، الاختبار الأخلاقي) في الولاء المعياري في المؤسسات العامّة
الأردنية.

الفرضية الرابعة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين
نحو (الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامّة)، تُعزى للمتغيرات
الديموغرافية (ع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، المسمى
الوظيفي).

الفرضية الخامسة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين
نحو (الولاء التنظيمي)، تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي،
العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، المسمى الوظيفي).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري:

من المعروف أنّ سلوك الناس وأخلاقهم مع أنفسهم ومع غيرهم، هي نتاج تفاعل الإنسان مع أفراد مجتمعه الذي يعيش فيه ، وللأخلاق دورٌ مهم و أساسي في حياة المجتمعات على اختلافها، إذ تشكل أحد مظاهر الضبط الاجتماعي لدى الأفراد ودافعاً ومحركاً لهم للوصول إلى غاياتهم، ووسيلة لتحريرهم من غرائزهم وأهوائهم وتعمل أيضاً على تعميق إحساس الفرد بالانتماء إلى مجتمعه وتساعد على التكيف مع واقعه و بيئته (العديلي، 1995) .

أخلاقيات الفرد في المنظمات :

تعرف الأخلاق بأنها معتقدات الفرد الشخصية حول ما إذا كان السلوك أو العمل الذي يمارسه الفرد القرار الذي يتخذه صحيح أم خطأ (Barry,1999) . وتشير الأخلاق أيضاً إلى مجموعة القيم و القواعد السلوكية ، والمبادئ والمقاييس الأخلاقية التي تكون أسس الاستقامة التي تعمل ضمن إطار القيم والقواعد الأخلاقية (الأخلاقيات) فالأخلاقيات هي مجموعة المبادئ التي تقدم إطاراً للعمل (Lawton, 1998, 16)، كما تشير الأخلاق إلى ما يتم الحكم عليه بأنه سلوك قويم عادل أو جيد (Cooper, 1998, 7) . و يعرف تايلور الأخلاق بأنها منظومة القواعد والمعايير التي تصبح جزءاً من ثقافة المجتمع ، متجسدة في عاداته وتقاليده وقوانينه وذلك بعد أن تحكم هذه المنظومة سلوك أفراد المجتمع . وبالتالي ، فإنّ هذه المنظومة يستخدمها الفرد كدليل يحكم بموجبه على أخلاقه وسلوكه ، و يحدد بناءً عليها ما إذا كان عمله صحيحاً أو خطأ (Hansen,& Smith,2006) .

ولذلك، فإنّ الأخلاق ترتبط دائماً بالمبادئ والمثاليات البعيدة عن الروتين اليومي. وهي تعني بـ " الصحيح و الخطأ " حينما يكون للخيار الذي سيتم اتخاذه أثره في الآخرين . وهناتجب ملاحظة أنّ الأخلاق تم تعريفها فيما يتعلق بالفرد، أي بمعنى أنّ الناس هم الذين توجد لديهم أخلاق، و أنّ المنظمات لا توجد لها أخلاق

إنما تعكس ثقافة.

ويختلف السلوك الأخلاقي بين شخص وآخر ، فعلى سبيل المثال، حينما يعثر شخص ما على مبلغ من المال مُلقى على الأرض، فإنّه قد يلتقط المبلغ ويعتبره قد آل إليه ، في حين أنّ شخصاً آخر قد يلتقطه، ويشعر أنّ الواجب يقتضي منه تسليم المبلغ إلى الشرطة لأنّه يرى أنّ هذا المبلغ هو حق لشخص آخر. وعلى الرغم من أنّ السلوك الأخلاقي، وفي غالبية الأحوال يتم الحكم عليه من قبل الفرد الذي يشاهده ، فإنّه عادة يشير إلى السلوك الذي يتطابق مع المعايير الاجتماعية المقبولة من المجتمع ، وإنّ السلوك غير الأخلاقي هو السلوك الذي لا يتطابق مع المعايير الاجتماعية المقبولة من المجتمع.

أخلاقيات الوظيفة العامة :

قد يكون من المستحيل إيجاد تعريف دقيق لمتطلبات الأداء الأخلاقي Ethical Performance المنظمات بحيث يمكن تطبيقه على مختلف الإدارات في العالم، فالأخلاقيات (Ethics) تعكس نظرة المجتمع إلى السلوك الإنساني الذي يحكم على جودته أو رداءته نسبة إلى المبادئ والمعايير الخاصة بذلك المجتمع (Donaldson, 1990)، فالمصطلحات التي نستخدمها في حياتنا اليومية مثل : ممتاز، صحيح، لائق ومناسب تعبّر عن الحكم على سلوك الناس حين نشعر أنّ سلوكهم كان صحيحاً ، فنحن نعتقد أنّ السلوك -نحو الآخرين - رطفاً صحيحة وأخرى خاطئة وأنّ هناك أعمالاً لائقة وأخرى شائنة، كما أنّ هناك قرارات رديئة فهذه المعتقدات هي معايير أخلاقية تختلف من فرد لآخر ومن جماعة إلى أخرى باختلاف القيم التي تستند إليها، ولا يستطيع شخص أن يصف معياراً ما بأنه معيار أخلاقي إلا إذا كان هذا المعيار عن التزام نحو الآخرين وليس بسبب أنّ هناك منفعة شخصية متوقعة لمن يلتزم به (Hosmer, 2003) .

إنّ ما تقدم لا يمنعنا من ذكر بعض المحاولات التي قام بها العلماء والباحثون لتعريف أخلاقيات الوظيفة فمنهم من يقول بأنّ الأخلاقيات - بشكل عام - عبارة عن المبادئ والقواعد والقيم التي تتحكم في سلوك الأفراد والجماعات نسبة إلى ما

هو صحيح وما هو خطأ فهي تضع معايير ما هو جيد أو أردى من السلوك أو اتخاذ القرار (Daft, 1991).

ومنهم من يقول أن أخلاقيات الوظيفة تعني البحث أو دراسة الكيفية التي تؤثر بها قرارات الموظفين على الناس الآخرين، فهي تهتم بدراسة حقوق الناس وواجباتهم والقواعد التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات (Stoner & Freeman, 1991). وتتفق بعض التعريفات على أن أخلاقيات الوظيفة تعني التزام الموظف بأسس وقواعد أخلاقيات العمل الذي يقوم به، وهذا تعريف مقبول من حيث المبدأ، لكن يجب أن لا يغيب عن البال بأن هناك عوامل ومتغيرات تتعلق بسلوك الموظف في نطاق نشاطه داخل المؤسسة التي يعمل بها، وفي علاقاته مع الجمهور الذي يتعامل مع هذه المؤسسة.

وتعرّف أخلاقيات الوظيفة بأنها، التزام الموظف بواجباته الوظيفية الموكولة إليه وفقا للقانون، وتتمثل في احترام الموظف للقوانين والأنظمة المعمول بها، وفي احترام قيم وتقاليد المجتمع وعاداته، والعدالة، وعدم التحيز، والعمل من أجل المصلحة العامة، علاوة على صون أسرار المنظمة وعدم إفشائها، وكذلك احترام الوقت والتقيّد بساعات الدوام المقررة من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من الإنتاج (Cohen, et.al, 2001).

ويعرّف (العثيمين، 1994، 42) أخلاقيات الوظيفة بأنها: "تمثل سلوك العاملين في إطار العمل الإداري، فالسلوك الإداري أو الوظيفي، ما هو إلا مظهر من مظاهر السلوك الإنساني الذي يتأثر بما يسود البيئة الاجتماعية من أنظمة وقيم وتقاليد وعادات، والمجتمعات البشرية تسعى دائما إلى تحقيق الفضيلة ومكارم الأخلاق عن طريق ترسيخ وتهذيب الأخلاق والتربية السليمة التي تنادي بغرس القيم والمبادئ الأخلاقية للنفوس، وتدريب الجوارح والممارسة اليومية اليقظة الدائمة بما يتفق ونظام المجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وإنما تزدهر حضارات الأمم بمقدار تمسكها بأخلاقها وقيمها السائدة".

أما (العنزي والساعدي، 2002:102) فيعرفونها على أنها:

1. دراسة طبيعة المبادئ الخلقية والأحكام وأساسها .

2. مجموعة المبادئ والقيم .

3. استقامة التصرفات والأحكام وأخلاقياتها .

في حين يعرّفها (نجم، 2002) على أنّها: "مجموعة القيم والمعايير التي يعتمد عليها أئلملاآتمع في التمييز بين ما هو جيد وما هو سيء ، وبين ما هو صواب وما هو خطأ فهي إذن تتركز في مفهوم الصواب والخطأ في السلوك.

وبناءً عليه، فإنّ أخلاقيات الإدارة هي المقاييس السلوكية التي تقود المديرين وتوجههم في عملهم، وتعتبر الكيفية التي تتعامل المنظمة بها مع المستخدمين إحدى مظاهر أخلاقيات الوظيفة العامة. وتدرج تحت بند أخلاقيات الوظيفة العامة العديد من السلوكيات والأنشطة والإجراءات، مثل : التوظيف، والفصل من العمل، والأجور، وظروف التشغيل، وخصوصية المستخدمين، واحترامهم . فعلى سبيل المثال، حينما يقوم مدير بتحديد أجر مستخدم لديه بأقل مما يستحقه هذا المستخدم من الأجر، مستغلاً ظروف العامل ، فإنّ مثل هذا التصرف يمكن أن يعتبر أمراً غير أخلاقي. وحينما يطلق مدير شائعة حول موظف ما، بأنّه مصاب بمرض، أو بأنّ لهذا الموظف علاقة مع زميلة فإننا يمكن أيضاً أن ينظر إلى هذا الأمر على أنّه خرق غير أخلاقي للخصوصية والسرية.

ويرى بعض الفلاسفة أنّ "هناك متطلبات معينة ينبغي توافرها في القيادة الإدارية الأخلاقية الصالحة، ومن هذه المتطلبات: الولاء لتقاليد السلطة التي سيتولاها ذلك القائد، وكذلك الحفاظ على تجانس وانسجام العلاقة العائلية والإخلاص لتلك العلاقات. وبما أنّ للقائد صلاحيات تمكّنه من فرض أوامره، فعليه أن يحسن التصرف بتلك الصلاحيات، وعلى القائد الأخلاقي أن يشجع توجيه الأسئلة إليه من قبل أتباعه، وأن يشجع الدافعية الإيجابية لديهم. وتستند القيادة الأخلاقية على ثلاثة أعمدة تمثلها الشخصية الأخلاقية للقائد، والقيم الروحية المتجسّدة في رؤيا القائد ، و نبل العمل الذي يسعى القائد وأتباعه لتحقيقه من أجل خير المجتمع (Wren, 1998, 145-168) .

ويرى (الطويل ، 1999 ، 305-306) " أنّ تقدير القيادي لجهود العاملين معه وملاحظاتهم ومكافأاتهم يعزز فيهم الانتماء للعمل، ويوصلهم إلى مرحلة متقدمة من

الرضا عن أنفسهم، ويدعم تقديرهم الإيجابي عن ذواتهم، مما يعمق دافعيتهم للاستمرار في العمل، والعطاء وعدم التوقف أو التراجع، وهذا يترتب عليه اندماج الإداريين مع العاملين في مؤسساتهم، وأن لا تقتصر إدارتهم لمؤسساتهم عبر التوقيع في مكاتبهم بعيداً عن التفاعل مع العاملين ، بهدف تفهيمهم وإرشادهم وتوثيق العرى معهم وإشعارهم بأن عملهم موضع متابعة وتقويم، مثل هذا يحتاج إلى قيادي يتسم بالحنكة والذكاء، إذ يجمع القائد بين احترامه للعاملين كعناصر بشرية وإشعارهم أيضاً أن المؤسسة لها أهداف تسعى إلى إنجازها وتحقيقها، كما للفرد أهداف يريد تحقيقها، وهذا ما ينجم عن ضرورة الموازنة بين احترام الفرد لذاته وتجاوبه مع متطلبات دوره".

وبالمقابل ، فإنّ هناك قضايا أخلاقية عديدة تنشأ أيضاً بسبب الكيفية التي يتعامل المستخدمون بها مع المنظمة ، وبخاصة فيما يتعلق بتضارب المصالح ، والكتمان والسرية، والأمانة . فعلى سبيل المثال، قد يحدث تضارب المصالح حينما يتخذ الفرد قراراً يعود بالفائدة عليه ويلحق بالوقت ذاته الضرر بالمنظمة، أو حينما يقوم فرد بإفشاء أسرار المنظمة، هذان العاملان يمكن تصنيفهما أيضاً على أنهما غير أخلاقيين. ويشكل استخدام هاتف العمل لإجراء مكالمات خاصة بعيدة، واستخدام موارد المؤسسة للمصالح الخاص، وتضخيم حساب النفقات خرقاً لأخلاقيات الإدارة.

خصائص المنظمات الأخلاقية:

توجّهت جهود الباحثين في هذا المجال نحو تحديد ما يميز المنظمة الأخلاقية عن نقيضها من المنظمات ، فقد أشار البعض إلى أنّ المنظمات الأخلاقية هي المنظمات ذات الاستقامة الأخلاقية العالية والتي تمتلك خصائص متميزة تتمثل في الآتي (Schwartz, 2007):

1. احتفاظها برؤية واضحة عن الاستقامة نحو الجهات الخارجية.
2. يتم إقرار وتنفيذ تلك الرؤية من قبل الإدارة العليا بمرور الوقت.
3. يتم تحديد أنظمة المكافأة في المنظمة طبقاً لرؤية الاستقامة في المنظمة.
4. يتم تحديد السياسات والممارسات في المنظمة طبقاً للرؤية الإستراتيجية فيها.

5. تسود المنظمة حالة من الفهم، وهي أن القرارات الإدارية المهمة تتضمن أبعاداً أخلاقية.

الكلمة. في المنظمة يتوقع أن يمارس عمله في إطار الصراع فيما بين الأفراد الناشئ عن اختلاف القيم التي يحملها المشاركون بوجود المنظمة. وفي الاتجاه ذاته ، أشار (Rosalie) إلى المبادئ الأربعة الأساسية كمواصفات للمنظمة الأخلاقية ، وهي (Rosalie, 2002):

1 هادئة في تفاعلها داخلياً ومع المشاركين، وإن القاعدة الأساسية لها - ذا النوع من المنظمات هي القيام بتنفيذ كل ما هو جيد لتلك الأطراف كجزء من الجودة الخاصة التي تمتلكها .

تؤكز على مسألة جوهرية تتمثل في أنّ الآخرين ينتفعون منها مثلما تنتفع هي من الآخرين .

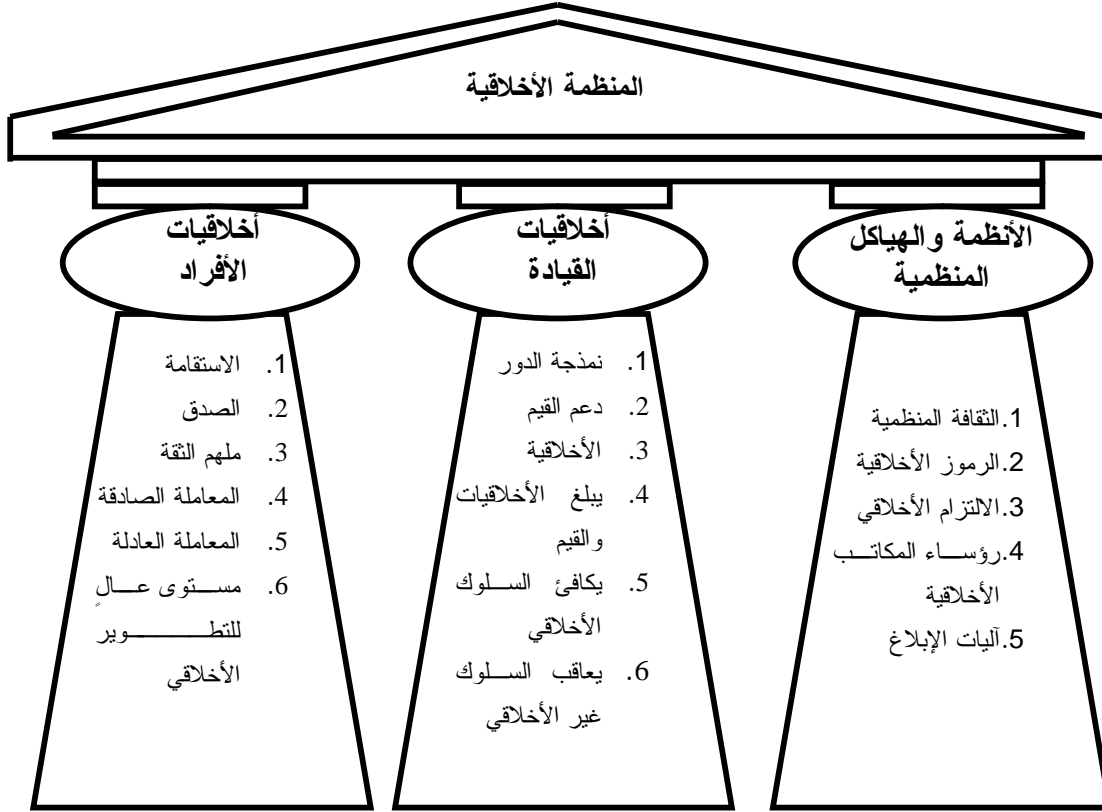
3. المسؤولية فيها فردية وليست جماعية، وتنشأ بتفويض الأفراد للمسؤولية الفردية عن الأعمال التي يقومون به، وتكمن القاعدة الأساسية لهذا النوع من المنظمات في هذا المجال في شرعية أن الأفراد مسئولين عن أنفسهم .

4. أنّها ترى أن أنشطتها تتم في إطار الأغراض المحددة سلفاً ، وأنّ هذه الأغراض هي الطريق السليم للعمليات التي يمارسها الأعضاء الذين يمتلكون القيم العالية ، كما أنّ هذه الأغراض تستخدم لتحديد موقع المنظمة في بيئتها.

يتضح مما سبق ، أنّ المنظمات الأخلاقية لها من السمات والخصائص ما يميزها عن غيرها من المنظمات، فالمنظمات ذات الخصائص المحددة أعلاه يمكن أن توصف بأنها أخلاقية، في حين نجد أنّ المنظمات التي تفتقر إلى تلك الخصائص أو بعضاً ملامها وأن تسعى إلى أن تتحول إلى منظمة أخلاقية ، من خلال إيجاد الوسائل الملائمة لعمليات التحول .

وهنا تجدر الإشارة إلى أن الوصف الذي طرحه (Daft, 2003) في كتابه (Management) ، يمكن أن يعيّد وسيلة فاعلة لإحداث عملية التحول تلك ، لتصبح المنظمة بعدها في مصاف المنظمات الأخلاقية ، لأنها تركز في ذلك على ضمان الأبعاد والمبادئ الأخلاقية في مختلف جوانب بنائها، وكما يتضح ذلك في الشكل

الآتي :



الشكل (1)

الأعمدة الثلاثة لإقامة المنظمة الأخلاقية

Source: Linda Klebe Terino, Laura Pincus & Michael Brown, (2000), Moral Person and Moral Management, California Management Review, 42 (4), Summer, PP. 128-142. In: Richard L. Daft, (2003), Management, 6th. Ed., Thompson South-Western Publishing Co.

يتضح من الشكل أعلاه، أنّ هنالك ثلاثة مقومات أساسية لبناء المنظمات الأخلاقية، وكما يأتي:

أولاً. أخلاقيات الأفراد

ويمثل المديرين الفئة الرئيسة من الأفراد المكونين للأساس الأول من أسس المنظمة الأخلاقية، وهنا تجب الإشارة إلى أهمية أن يتسم هؤلاء الأفراد بالصدق والاستقامة وأن تتعكس تلك السمات في قراراتهم وسلوكياتهم، وذلك لتقوية بقية الأفراد من داخل وخارج المنظمة بالمدراء كونهم أداة لتنفيذ المعايير الأخلاقية، والمعاملة الصادقة، ويكونون أخلاقيون في تعاملاتهم العادلة مع الآخرين، وهم الذين يبذلون الجهود للوصول إلى مديات أخلاقية متطورة، ويترتب عليهم تحديد

طرق تركيز الانتباه على القيم الأخلاقية داخل المنظمة، وإيجاد البيئة المنظمة التي تشجع وترشد وتدعم السلوك الأخلاقي لكل العاملين، ولأجل ذلك يتوجب على المدراء أن يعملوا على إيجاد مناخ العمل الأخلاقي الملائم ليمارس فيه الآخرون أعمالهم ، والذي يتضمن خمسة جوانب أساسية هي (Daft, 2003) :

1. الأفراد ، من خلال تحديد ما هو أفضل للأفراد داخل المنظمة وخارجها .
 2. الجوانب القانونية ، ويتضمن التأكيد على إطاعة القوانين والمعايير المهنية وعدم انتهاكها يعد اعتباراً أخلاقياً مهماً في المنظمة .
 3. الالتزام بالقواعد ، ويشير إلى تعقب تلك القواعد والإجراءات والسياسات للمنظمة .
 4. التركيز على الأداء التنظيمي ، وذلك من خلال قيام الأفراد ببذل الجهود لتحقيق استفادة المنظمة والنتائج المتحققة فيها .
 5. استقلالية الأفراد ، وتتضمن استرشاد الأفراد بأخلاقياتهم الشخصية في المنظمة ليقرروا لأنفسهم ما هو الصحيح لإتباعه وما هو الخاطئ وتجنبه .
- في حين يبين (Beckett, 2003) إلى أن سعي المنظمة إلى تهيئة المناخ الأخلاقي الملائم يتم من خلال أربعة خطوات هي:

1. يجب على الإدارة العليا استخدام موقعها القيادي لتجسيد البعد الأخلاقي ضمن القيم التي يركزون عليها .
2. كما يجب عليهم تمثيل القيم الأخلاقية في رسالة المنظمة.
3. يجب عليهم تفعيل ومباشرة القيم الأخلاقية بصورة عملية ، إذ يتعين عليهم أن ينفذوا عمليات التعيين والفصل وتوزيع الحوافز والمكافآت من خلال الالتزام بالقيم الأخلاقية.
4. كما يتوجب على المدراء أن يكونون قادرين على التفكير بوعي تام في التداعيات الأخلاقية لقراراتهم المتخذة في المنظمة ، كسبيل لبناء المنظمة الأخلاقية.

ثانياً. أخلاقيات القيادة:

أفرزت دراسة السياسات والممارسات الأخلاقية في العديد من المنظمات الناجحة

حقيقة أن الدور الذي يمارسه القفوي هذه المنظمات في مجال تحديدها حيويًا، وأن المنظمات تسهم بشكلٍ سريع في إشاعة مواقع الاتصال بالطريقة التي يحدد المدراء فيها وسيلة الفعل الأخلاقية (Badaracco & Webb, 1995).

والطريق الأولي الذي يختاره القائد ليحدد النغمة الأخلاقية للمنظمة ، يتم من خلال الأفعال والتصرفات التي يقوم بها، أي عكس تلك القيم في الواقع العملي . وإذا لم يلائم الأفراد إلى القيم الأخلاقية التي يحددها لهم قادتهم ، فإن ذلك يؤشر أن الأفكار التي يحملونها تدور حول عدم أهمية القيم الأخلاقية في المنظمة (Daft, 2003, 156).

ويرى (Wright, et.al, 2003) بأن عملية صياغة أو نسج القيم الأخلاقية في المنظمة يتم في إطار الثقافة التنظيمية ، وفي استمرارية أعمالها لإعادة تجديد أو تحديث القيم الأخلاقية غير الثابتة، وأن الأفراد العاملين هم الذين يدعمون تلك القيم الجوهرية في إطار الأفعال والتصرفات التي يمارسونها . ويرى (Connor, 2006) أن أنظمة التقييم والمكافأة المعتمدة في المنظمة ، يمكن أن تقود إلى اكتشاف الارتباط في الكيفية التي يقوم بها كل من المدراء والعاملين بملامسة القيم في أعمالهم وتصرفاتهم اليومية. والبيّن استخدام أنظمة المكافأة ومراجعة الأداء بشكلٍ فاعل يمكن أن يكون طريقاً فاعلاً يعتمد المدراء في الاستدلال على أثر الأخلاقيات في منظمة الأعمال ، وأن مكافأة السلوك الأخلاقي ومعاينة السلوكيات المناقضة وفي مستويات المنظمة جميعها يُعدّ من المكونات الحاسمة لبناء القادة الأخلاقيون في منظمات الأعمال (Linda & laura & michael, 2000).

ثالثاً. الأنظمة والهياكل التنظيمية:

وتشكل هذه المجموعة من المقومات ، الركن الثالث ضمن مجموعة الأدوات التي يستخدمها المدراء في المنظمات لتشكيل القيم وتعزيز السلوكيات الأخلاقية والتدول بالمنظمة لتصبح منظمة أخلاقية، وتتضمن هذه المجموعة ما يأتي (Daft, 2003, 156):

1. الثقافة التنظيمية

توصف الثقافة التنظيمية بأنها من القوى الأساسية المساهمة في تكوين أو بناء

المنظمة الأخلاقية هذا الصدد يشار إليها من خلال ثلاثة اتجاهات هي :
(العنزي والساعدي ، 2000 ، 111)

أ. جوهر الثقافة وهو الاتجاه الذي يركز على الثقافة عبر الأبعاد الفكرية غير الملموسة لها، كالقيم، والمعتقدات، والافتراضات، والفلسفة، والأيدولوجيا والتوقعات، والمواقف المشتركة التي تربط أعضاء المنظمة .

ب. مظاهر الثقافة : وهو الاتجاه الذي يركز على الثقافة من خلال مظاهرها مثل الرموز، والطقوس، وأنماط السلوك، والأبنية، والهياكل، والأنظمة، أو مظاهر السلوك.

ج. النسيج الثقافي : وهو الاتجاه الذي يستوعب الاتجاهات الفكرية الحديثة المتمثلة بالأبعاد الجوهرية والسلوكية بوصفها آلية لانسجام بينها وبين الفكر والعقلويتمثل التأثير الأساسي للنسيج الثقافي في صياغة أخلاقيات الأعمال وتحول المنظمة إلى منظمة أخلاقية من خلال التأثيرات الفطرية له في التصرفات الأخلاقية وغير الأخلاقية في المنظمة ، وهنا يأتي دور الإدارة العليا لتعزيز التصرف الأخلاقي من خلال ممارستها للتصرفات الصحيحة ، وبما ينعكس على المستويات الأدنى في المنظمة .

2. الرموز الأخلاقية

وهي عبارات أساسية تعكس قيم المنظمة المتعلقة بالجوانب الأخلاقية والاجتماعية ، ومن شأن هذه العبارات أن تبلغ العاملين في المنظمة السبب الرئيس لنشوء المنظمة (Hian, et.al, 2004)، وتميل تلك الرموز الأخلاقية إلى أن تكون بشكلين :

أ. الرموز الأخلاقية المستندة إلى المبادئ ، ويصمم هذا النوع ليتم اختيار الثقافة الكلية للمنظمة ، ومن شأن ذلك أن يعرف بالقيم الأساسية ومتضمنات اللغة العامة والخاصة بمسؤوليات المنظمة ، وجوهرتجاتها ، والتعامل مع عاملها ، والعبارة العامة للمبدأ في هذا الإطار يطلق عليها العقيدة الكلية للمنظمة .

ب. الرموز الأخلاقية المستندة إلى السياسات ، وهي التي تحدد الإجراءات المعتمدة في المواقف الأخلاقية المحددة ، وتتضمن تلك المواقف الممارسات

التسويقية ، وصراعات الرغبة داخل المنظمة ، والتقيد بالقوانين ، وامتلاك المعلومات ، والمواهب السياسية ، والفرص المتساوية . ويمكن للرموز الأخلاقية كذلك المساهمة في تحديد القيم والسلوكيات المتوقعة وغير المتوقعة التي تنشأ بفعل التصرفات والأفعال التي تقوم بها الإدارات في المنظمات .

ونتيجة لأهمية الرموز الأخلاقية في المنظمات ، نجد أن الإدارات في المنظمات التي توصف بأنها أخلاقية تلجأ إلى تقوية ودعم تلك الرموز الأخلاقية من خلال مكافأة الأفراد الطائعين ، ومعاينة الأفراد المنتهكين، عند ذلك يمكن استخدام الرموز الأخلاقية في ترقية المناخ الأخلاقي في المنظمة، ومن شأن ذلك أن يتحقق من خلال استخدام السلوك السوي وسيلة لتحسين المناخ الأخلاقي، وذلك عند التأكيد على متضمنات ذلك السلوك والمتمثلة بالآتي (Carolyn, 1995, 25)

1. الصدق : بين أعضاء المنظمة ومع زبائنها ، ومجتمعاتها ، ومجهزيها ، والمشاركين بعامة .
2. الاستقامة : في القول والمعاني والوعود .
3. الاحترام : في التفاوض والاتصالات والعلاقات .
4. الثقة / الأمانة : على المستوى الفردي وعلى مستوى فرق العمل .
5. المسؤولية : عن الأفعال الصحيحة والخاطئة .
6. المواطنة : وهي مسألة لا بد من تحقيقها لأغراض الامتثال للقوانين الوطنية والتي يتم بموجبها ممارسة الأعمال .

3. الهياكل الأخلاقية

وتتمثل بالأنظمة المختلفة ، والمواقف أو الافتراضات ، والبرامج التي تتعهد المنظمة بتطبيق السلوك الأخلاقي من خلالها . وتتضمن هذه الهياكل مجموعة من الفقرات التنظيمية المتمثلة بالآتي :

أ. اللجان الأخلاقية هي عبارة عن مجموعة من مدراء الأقسام المعنيين بتفحص الأخلاقيات في المنظمة ، ومن المهام الرئيسة لهذه اللجان ، أنها تقوم بتحديد الأحكام الملائمة للتساؤلات التي تثار حول الموضوعات الأخلاقية في

المنظمة ، كما تقوم هذه اللجان بتقدير مسؤولية المخالفات المرتكبة ومسؤولية الجهة المُحاسبة عنها ، و يُعدّ وجود هذه اللجان ضرورياً لاسيما للمنظمات التي ترغب بإجراء التعديل الفوري لسلوكيات الأفراد فيها (Daft, 2003, 158). وفي هذا المجال يشير البعض إلى أن تحديد الرموز الأخلاقية لا يُعدّ مسألة كافية، لذلك يصار إلى تشكيل اللجان الأخلاقية في المنظمات والتي تتضمن في عضويتها موجهين داخليين وخارجيين ، وتهدف هذه اللجان إلى ما يعرف بمأسسة السلوك الأخلاقي في المنظمة، وتشمل الوظائف الأساسية لهذه اللجان ما يأتي (Valentine, & Fleischman, 2005):

1. تنظيم اللقاءات لأغراض مناقشة الموضوعات الأخلاقية .
 2. التعامل مع المساحات الرمادية اللون التي تشهد تجاوزاً على المعايير الأخلاقية.
 3. إبلاغ الرموز الأخلاقية لكل فرد من أفراد المنظمة .
 4. تأشير الانتهاكات المحتملة للرموز الأخلاقية في المنظمة .
 5. تقوية الرموز الأخلاقية أو وضعها موضع التنفيذ .
 6. مكافأة السلوك الأخلاقي ومعاقبة الانتهاكات الأخلاقية الحاصلة .
 7. مراجعة وتحديث الرموز الأخلاقية .
 8. كتابة التقرير عن توصيات اللجنة وتقديمه إلى الإدارة العليا .
- ب. المكاتب الأخلاقية : وهو إجراء تقوم به بعض المنظمات ويتمثل بتخصيص مكاتب أخلاقية في إطار الهيكل التنظيمي ومستوياته ، وتخصيص كوادر تعمل بوقت كامل في هذه المكاتب ، وتتخلص مهمة هذه المكاتب في التأكد من مدى تكامل المعايير الأخلاقية مع عمليات المنظمة المختلفة (Daft, 2003, 158). ويرأس المكتب رئيس مكتب الأخلاق ليتابع عمليات الفحص والإشراف على الأبعاد الأخلاقية وحالات الإذعان للقوانين والتعليمات والتي تتضمن إقامه معايير الاتصالات الشفافة ، وإجراء التدريبات الأخلاقية التي تتعامل مع التوقعات أو المشكلات ومن ثمّ تقديم النصح للإدارة العليا في آلية التعامل مع المشكلات الأخلاقية عند اتخاذ القرارات (Yuspeh, 2000, 21).

جـ. التدريب الأخلاقي إذ تساعد برامج التدريب الأَخلاقي القوية والمتماسكة العاملين في التعامل مع التساؤلات الأخلاقية ، وترجمة القيم المعلنة في الرموز الأخلاقية في سلوكياتهم اليومية (Geber, 1995, 110). وفي هذا المجال تؤكد المنظمات على ضرورة مرور أفرادها العاملين في ساعة من ساعات التدريب الأخلاقي في السنة على الأقل، ويتأتى ذلك أصلاً من الدور التأسيري الذي تحققه تلك الساعات التدريبية في تعريف العاملين بالرموز الأخلاقية بصيغة مكتوبة ، فضلاً عن دورها في صياغة الحلول للمشكلات الأخلاقية التي تطرح أثناء المناقشات المستفيضة لها ، ومن شأن ساعات التدريب الأخلاقي كذلك أن ترشد الأفراد العاملين إلى الكيفية التي يتمكنون من خلالها من وضع الحلول الممكنة لحالات الصراع الناشئة بين القيم (Daft, 2003, 158) .

إدارة السلوك الأخلاقي :

نتيجة الوعي المتزايد تجاه المخالفات الأخلاقية في مجال الأعمال ، وبسبب الإحساس المتزايد بأهمية الأخلاق والسلوكيات الأخلاقية وغير الأخلاقية ، أخذت العديد من المنظمات تؤكد، وبشكل مستمر، على ضرورة التزام المستخدمين بالسلوك الأخلاقي . لكن أي مسعى لتعزيز السلوك الأخلاقي يجب أن يبدأ من الإدارة العليا لأن مديري الإدارة العليا هم الذين يصنعون ثقافة المنظمة، ويحددون السلوك الذي سيكون مقبولاً أو غير مقبول . ولذلك يجب على الشركات البدء بتدريب الموظفين على كيفية التعامل مع العضلات والمآزق الأخلاقية، مثل: عقد جلسات تدريبية مع أعضاء مجلس الإدارة تتضمن تدريبات ومحادثات حول العضلات الأخلاقية المختلفة التي يمكن أن يواجهها المستخدمون وكيف يمكن لهؤلاء المديرين التعامل مع هذه العضلات، وكذلك وضع برامج تدريبية خاصة بأخلاقيات الإدارة موجهة لمديري هاتين المنظمتين .

مراحل النمو الأخلاقي:

حدد (Kohlberg,1981) وجود ست مراحل للنمو الأخلاقي ، وعلى النحو التالي:

جدول رقم (1)

مراحل النمو الأخلاقي

1. المرحلة الأولى	: وهي مرحلة السلوك الأخلاقي الذي يمارسه الفرد خوفاً من العقاب
2. المرحلة الثانية	: وهي المرحلة الانتهازية ، وهي المرحلة التي يمارس الفرد فيها السلوك الأخلاقي بدافع الحصول على المنفعة الشخصية
3. المرحلة الثالثة	: وهي المرحلة التي يمارس الفرد فيها السلوك الأخلاقي في محاولة منه للظهور أمام الآخرين بمظهر الإنسان الإيجابي وبهدف كسب تقديرتهم
4. المرحلة الرابعة	: وهي مرحلة السلوك الأخلاقي القائمة على أساس الالتزام بالقانون والنظام
5. المرحلة الخامسة	: وهي مرحلة السلوك الأخلاقي القائمة على أساس تطور الوعي لدى الفرد بالقيم السائدة حوله ، وتطور وعيه بالقوانين والأنظمة ، ومحاولة العمل على تقييمها
6. المرحلة السادسة	: وهي مرحلة السلوك الأخلاقي القائمة على المبادئ الأخلاقية المتعارف عليها على الصعيد العالمي مثل : الحرية ، والكرامة الإنسانية ، وحقوق الإنسان

وقد قسم Kohlberg هذه المراحل إلى ثلاثة مستويات :

1. المستوى ما قبل التقليدي ، ويضم المرحلتين الأولى والثانية ، ويكون الفرد ضمن مرحلة الطفولة .

2. المستوى التقليدي ، ويضم المرحلتين الثالثة والرابعة ، ويكون الفرد فيها ضمن مرحلة الرشد .

3. المستوى ما بعد التقليدي ، ويضم المرحلتين الخامسة والسادسة ، ويكون الفرد فيهما قد وصل إلى مرحلة متطورة من النضج والتفكير العقلاني ، وسعة الأفق .

نظريات أخلاقيات الوظيفة

يرى نيكولسن أن هناك أربع نظريات لأخلاقيات الوظيفة العامة ، وعلى

النحو التالي (Nicholson, 1994) :

1- النظرية التجريبية (Empirical Theory) وترتكز هذه النظرية على مقولة

أنّ الأخلاق تشتق من التجربة الإنسانية ، وإنّ ما هو أخلاقي أو غير

أخلاقي، يعتمد به من خلال الاتفاق العام ، وهذا ما لا يتحقق إلا بالتجربة أولاً

، وإن ما يحدد ويقاس من عوامل هذه التجربة يحقق الوصول إلى ذلك

الاتفاق ثانياً .

2- النظرية العقلانية (Rational Theory) وترتكز هذه النظرية على مقولة أنّ

العقل يمتلك القدرة على تحديد ما هو جيد وما هو سيء ، وإن هذه التحديدات المنطقية هي أكثر استقلالاً عن التجربة ، وبالتالي فإن حل المشكلات الأخلاقية يمكن أن يتم عن طريق ما هو عقلائي ، وإن التأثيرات الذاتية والشخصية هي التي تحد من تحقيق ذلك .

3- نظرية الحدس (Intuitive Theory) وترتكز هذه النظرية على أن الأخلاق تشتق مما يمتلكه الفرد فطرياً من حدس كقدرة ذاتية على التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ، وأن سوء التصرف الأخلاقي سببه البيئة السيئة، والتربية السلبية، وعوامل التنشئة غير الملائمة .

4- نظرية الإلهام (Revelation Theory) وترتكز هذه النظرية على مقولة إن تحديد الخطأ والصواب هو أمر خارج نطاق قدرة الفرد ، وأن الله يرشد الإنسان إلى المبادئ التي تساعد على تحديد الأمور الصحيحة والأمور الخطأ، وبالتالي فإن المديرين يتأثرون في سلوكياتهم وفي قراراتهم الإدارية التي يتخذونها بهذه النظريات، بالإضافة إلى أنهم عرضة للتأثر بمتطلبات بيئة الأعمال التي يعملون ضمنها .

أخلاقيات الوظيفة العامة في الخدمة المدنية

إنّ الخدمات التي تقدمها أجهزة الخدمة المدنية بمختلف الدول، تتأثر بمدى تمسك الموظف العام بمجموعة من الأخلاقيات والسلوكيات الوظيفية، ويمكن القول أنّ هذه الأخلاقيات ترتبط بطبيعة نشاط ومهام أجهزة الخدمة المدنية، حيث لا تلعب هذا الدور الهام بالنسبة للأنشطة الاقتصادية أو التجارية التي يقوم بها قطاع الأعمال. وعلى ذلك فإنّ هذه المجموعة من الأخلاقيات يطلق عليها مجازاً أخلاقيات الوظيفة العامة، وما يرتبط بها من أخلاقيات وظيفية :

1. الخدمة المدنية: هي نظام إداري سياسي، بمعنى أنه لا يقتصر نشاطها على الجانب الفني والإداري، وإنما يمتزج به جانب سياسي، فرغم أنه قد ساد الفكر الإداري في مرحلة تاريخية سابقة، الاعتقاد بالضرورة الفصل التام نشاط الخدمة المدنية والسياسة، فإن هذا الفصل الحاد أصبح أمراً يتناقى مع الواقع، حيث أنّ الخدمة المدنية تقوم بدور سياسي قد يختلف حجمه من دولة إلى أخرى، كما

يختلف هذا الدور من حيث قوته أو ضعفه وفقاً لنوع النشاط والموقع التنظيمي . ويظهر هذا الدور السياسي فيما تقوم به أجهزة الخدمة المدنية من تحديد لتفصيلات السياسة العامة وبرامج تنفيذها . فعادة ما يُخرج النظام السياسي سياسته العامة في شكل قواعد وخطوط عامة يقوم الموظف العام بوضع التخطيط اللازم لتنفيذها. وغنى عن القول، أن التخطيط يعني التحديد الدقيق للأهداف الفرعية، ووضع برامج العمل المحققة لها، أي أن الموظف العام له دور مؤثر في تحديد الدقيق للأهداف الفرعية للسياسة العامة وتحديد مسار تحقيقها(السلمي، 2001).

ومن الطبيعي أن يفرض هذا الدور ضرورة استيعاب الموظف العام للإطار الفلسفي للسياسة العامة والتزامه بالولاء له، حتى لا تخرج الأهداف الفرعية للسياسة العامة مناقضة لهذا الإطار. ومن هذا المنطلق نجد أن غالبية نظم الخدمة المدنية تنص صراحة على التزام الموظف العام بالولاء للنظام السياسي القائم بالدولة، ومن الأمثلة على ذلك نظام الخدمة المدنية بجمهورية ألمانيا الاتحادية، حيث تنص على التزام الموظف بولائه للنظام الديمقراطي الحر والعمل على المحافظة عليه .

2. تكفل النظم والقوانين تمتع الموظفين بالخدمة المدنية بسلطة تقديرية تسمح لهم بالمرونة في تطبيق وتنفيذ السياسة العامة بما يتلاءم مع الظروف البيئية المتغيرة، ولا يحدهم في ذلك سوى أن يكون التصرف للمصلحة العامة وفي حدود القانون، وهذه السلطة التقديرية تخفى في الحقيقة في طياتها نشاطاً سياسياً يتجلى في مفهوم المصلحة العامة، باعتباره المعيار الذي يستهدي به الموظف العام في اتخاذ قراراته(Badaracco, et.al, 1995) .

3. يعمل النظام السياسي كغيره من النظم الاجتماعية الأخرى، على المحافظة على كيانه واستقراره، من خلال إخراج سياسة عامة تلقى المساندة والاحترام من أفراد المجتمع، وتعبّر عن آمال ورغبات الأغلبية منهم . ولكن المساندة والاحترام المأمولين لا يتأثران فقط بجودة السياسة العامة، وإنما يلعب أيضاً أسلوب التنفيذ والوسائل المختارة لتحقيقها دوراً هاماً في التأثير في درجتها . فإذا أخفق القائمون على الجهاز الإداري في إدارة العملية التنفيذية أو قصرُوا في

واجباتهم ولم يحسنوا التعامل مع متلقي الخدمة العامة، فإنه من المنتظر أن تتخفف درجة المساندة والاحترام المتوقعة من السياسة العامة رغم جودتها، بل وقد يؤدي ذلك إلى زعزعة الثقة في النظام السياسي . ولا يقتصر رد فعل إساءة التنفيذ على زعزعة الثقة بالداخل في سياسة النظام السياسي، بل قد يتعدى أثره على زعزعة ثقة الدول الأخرى بما تتادي به الدول وما تتبناه من سياسات (Marnburg, 1998) .

4. ومن الخصائص التي تتفرد بها الخدمة المدنية أيضاً، أنها لها الحق في أن تظهر في تصرفاتها كسلطة عامة، بمعنى أنها تملك استخدام السلطة لتحقيق المصلحة العامة . وتتمثل هذه السلطة في الحق في إصدار قرارات ملزمة قابلة للتنفيذ المباشر، ودون أن يتوقف ذلك على قبول الأفراد لها، كأن تصدر أوامر بنزع الملكية للمنفعة العامة، أو تنتهي العقد الإداري إذا رأت حسب مقتضيات المصلحة العامة أن تنفيذه أصبح غير ضروري للصالح العام، وقد تتسع هذه السلطة في بعض الحالات فيجوز لها استخدام القوة الجبرية لتنفيذ قراراتها (أبو خرمة، 1997) .

وتتجلى خطورة هذه السلطات فيما يتمتع به القائمون على المنظمات الحكومية من سلطة تقديرية عن ممارسة أنشطتهم الوظيفية، فقد فرضت مقتضيات العمل وضرورات الحياة الإدارية تمكينهم من مواجهة كل حالة وفقاً لظروفها الخاصة ومواجهة الظروف المتغيرة، وذلك يترك قدر من الحرية لهم في التصرف يستعملونه وفقاً للظروف دون معقب، وتظهر هذه الحرية التقديرية في مجالات كثيرة .

ولخطورة هذه السلطات فإنه من المنطقي أن تهتم نظم الخدمة المدنية بسلوك الموظف العام وتحذره من إساءة استخدام السلطة الوظيفية، أو استغلالها لتحقيق منفعتة الشخصية أو الحزبية، وإلا تعرض للجزاء التأديبي .

5. يحتكر الجهاز الإداري بالدولة تقديم عدد ممن الخدمات الجوهرية التي لا غنى للجماعة عنها، ولا مفر لأفراد المجتمع من أن يقبلوا الخدمة كما تقدم لهم ، وحتى نتجنب احتمالات التقصير في تقديم هذه الخدمات الحيوية أو توقف

تقديمها، الأمر الذي سيؤدي إلى اضطراب حياة الأفراد و حدوث فوضى جماعية ؛ كان لزاماً أن يخضع الجهاز الإداري لنظام قانوني خاص، وأن يهتم المشرع بسلوك الموظف العام حتى يضمن استمرار تقديم الخدمة وعدم توقفها . ومن هنا كان طبيعياً أن تفرض نظم الخدمة المدنية عدداً من الواجبات والمحظورات للموظف العام ترتبط بهذه الطبيعة الاحتكارية لأنشطة المنظمات الحكومية، مثل: التزامه بأداء العمل المنوط به بنفسه بدقة وأمانة، وأن يخصص وقت العمل الرسمي لأداء واجبات وظيفته . كذلك أجازت بعض القوانين تكليفه بالعمل في غير أوقات العمل الرسمية، إذا اقتضت مصلحة العمل ذلك، وعليه طاعة رؤسائه، وعدم اشتغاله بأعمال أخرى تؤثر في مستوى أدائه في تقديم الخدمة العامة(العثيمين، 1994).

6. تعتبر قاعدة العدل والمساواة بين المنتفعين بالخدمات العامة أكثر القواعد رسوخاً بالنسبة للجهاز الحكومي، فيلتزم هذا الجهاز بأن يراعى العدل في توزيع الخدمات العامة التي يقدمها للمواطنين، وأن يؤدي هذه الخدمات بنفس الشروط بحيث لا يكون هناك تمييز لا مبرر له بين المنتفعين(اللوزي، 1998) .

وما يجب التأكيد عليه هنا، أن تقدير مدى نجاح الوظيفة العامة في أعمال هذه القاعدة، لا يجب أن يتم على أساس عدالة الغاية والنتيجة فحسب، إنما أيضاً على أساس مدى سلامة وعدالة المراحل والإجراءات التي اتبعت للوصول إلى النتيجة، ونقصد من ذلك أنه يجب أن يراعى احترام هذه القاعدة في أسلوب التعامل، أو سير الإجراءات ؛ فالغاية والوسيلة كلتاهما تدخلان في مجال ضمان أعمال العدل والمساواة.

أخلاقيات العمل من منظور إسلامي:

شدّد الإسلام على احترام قاعدة العدل والمساواة بين المواطنين أمام الخدمات العامة، ويعبر عن ذلك عمر بن الخطاب بقوله المأثور : " ويحك يا بن الخطاب لو عثرت دابة على شاطئ الفرات لسألك الله عنها : لما لم تمهد لها الطريق ؟ "، أي يجب أن تؤدي الخدمات العامة لكل المواطنين في كل مكان في الدولة دون تمييز طائفة عن غيرها أو تمييز طائفة دون غيرها.

إنّ للأخلاق أهمية كبيرة لما لها من تأثير على حياة الأفراد والجماعات، من هنا حفل القرآن الكريم من خلال سوره وآياته بالعناية بالأخلاق ومكارمها، كما أن السنة النبوية الكريمة أعطت أهمية بالغة للأخلاق والمعاملات، فأحاديث الرسول صلى الله عليه وسلم قد خصت الأخلاق في أكثر من ستين ألف حديث، عشرون منها في العقائد، وأربعون في الأخلاق والتعامل، وأن دلّ هذا فإنه يدل على مدى أهمية الأخلاق بالإسلام (مقداد، 1992).

أمّا القرآن الكريم، فهناك أكثر من سورة وآية تحض على مكارم الأخلاق بدأت بالرسول صلى الله عليه وسلم، فقد قال تعالى (وأنك لعلى خلق عظيم) (العلم 4)، وكذلك قال تعالى (ولو كنت فظاً غليظ القلب لا نفضوا من حولك) وآية أخرى (خذ العفو وأمر بالمعروف وأعرض عن الجاهلين) (الأعراف 199).

إنّ أخلاق العمل تمثل مجموعة من المعتقدات والقيم والمبادئ والتي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ العديد من القرارات، من خلال التقييم والتحليل ما هو صحيح أو خطأ، جيد، سيء، حلال وحرام. ومن هنا نجد أن أي قرار لا بد وأن تتحكم فيه القيم والمبادئ والمعتقدات، والأعمال والتي هي بمجملها عبارة عن مجموعة قرارات يتم اتخاذها من قبل الإدارات المختلفة في المنظمة والأفراد الذين يتخذون مثل هذه القرارات. لذلك نجد أن أخلاقيات العمل تؤثر تأثيراً مباشراً في جوانب الإدارة، إدارة التسويق، الإنتاج، الهندسة، التمويل، الموارد البشرية... الخ.

أنّ الإسلام كرمّ العمل وحث على الأخلاق الرفيعة، ووضع الأسس والقوانين لتحكم ما بين العامل ورب العمل، وبين حدوث كل منهما من خلال الأخلاق التي يجب أن يتصف بها الاثنان، وهنا سنستعرض الأخلاق الواجب توفرها بالعامل وكذلك صاحب العمل من منظور إسلامي وعلى النحو الآتي:

1. بذل الجهد بالأداء: على المسلم الصدق والإخلاص في عمله، عليه الالتزام بمواصفات العمل وشروطه، من حيث الجودة والسرعة والتوقيت والكم والتكلفة، إنّ الأداء الصحيح هو من الأمور الأساسية في حياة المسلم، والمسلم لا يملك إلا أن يؤدي أعماله بطريقة صحيحة حتى تقبل من الله سبحانه وتعالى، ويستحق عليها الجزاء الحسن، فاتقان الصلاة والصوم هي أساس القبول لها عند الله

سبحان وتعالى. قال الله تعالى "إنّا لا نضيع أجر من أحسن عملاً" (سورة الكهف، آية-30)، ويقول عز من قائل "ويجزى الذين أحسنوا بالحسنى" (سورة النجم، آية- 31)، وقد وردت معاني الإحسان والإتقان والالتزام بالإعمال والأقوال في مائة وأربعة وتسعون موضعاً بالقرآن الكريم، الأمر الذي يدلنا على عظمة قيمة هذه الصفة بالمسلم .

2. القوة ضد الضعف: الإسلام لا يقبل المسلم الضعيف، وهي القدرة نحو قوله (خذوا ما أتيتكم بقوة) ، قوة البدن والقلب. والقوة هي صدق العزيمة والإرادة قال تعالى "إن خير من استأجرت القوي الأمين" (سورة القصص، آية-26)، فهكذا يجب أن تكون صفة العمالة المختارة، و لا بد أن تكون مناسبة للعمل المراد إنجازها.

3. الوفاء بالعهود والالتزام بها: إنّ جميع الأعمال لا بد أن تحكمها عقود وأسس يتم الاتفاق عليها ما بين الأفراد، لذلك لا بد من الالتزام بهذه المواصفات والشروط لهذه العقود عند التنفيذ ، وعلى المسلم أن يفي بها امتثالاً لأمر الله سبحانه وتعالى لقوله تعالى "يا أيها الذين آمنوا أوفوا بالعقود " (سورة المائدة ، آية-1)، وقوله تعالى "من المؤمنين رجال صدقوا ما عاهدوا الله عليه ، فمنهم من قضى نحبه ومنهم من ينتظر وما بدلوا تبديلاً" (الأحزاب ، آية -23).

4. الأمانة : إنّ من أهم أخلاق المسلم هي أمانته ، فأى إنسان يتم امتداحه يوصف بالأمين ، والأمانة هي الإخلاص بالعمل وتقدير الوقت واستخدامه بطريقة صحيحة، وأن يقوم العامل والمنتج والتاجر بعملها على أكمل وجه، وأن يؤدي ما عليه بالمسؤولية الوظيفية على أكمل وأفضل وجه، وقد أكد كل من القران الكريم والسنة النبوية الشريفة على أهمية الأمانة من خلال الآيات الكريمة والأحاديث النبوية الشريفة ، فقد قال عز وجل في كتابه " إنّ الله يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهلها" (سورة النساء ، آية-58)، قال تعالى "إن خير من استأجرت القوي الأمين" (سورة القصص، آية-26)، وقال رسول الله عليه وسلم " من استعملناه على عمل فرزقناه رزقا، فما اخذ بعد ذلك فهو غلول".

5- إتقان العمل و الدقة في الأداء: إنّ أي وظيفة لا بد أن تتشكل من عدة مهام ،

والمسلم لا بد أن يتحرى الدقة و الإتقان لهذه المهام ، فقد قال سبحانه وتعالى " إنّا لا نضيع أجر من أحسن عملاً " (سورة الكهف)، و قال " و يجزي الذين أحسنوا بالحسنى" إن معنى الإحسان قد ورد في مائة وأربع وتسعون موضعاً بالقران الكريم ، وإن دل هذا فإنّما يدل على عظم هذه الصفة في كل عمل يقوم به مسلم ، والعمل الحسن الذي ضمن المعايير والأسس والمواصفات المرسوم لها.

6. تحمل المسؤولية : الإنسان المسلم يؤمن بقضاء الله وقدره لذلك فهي من أهم صفات الصبر والقدرة على تحمل المسؤولية نتيجة للثقة التي يتمتع بها، ولأنه يؤمن بالقضاء والقدر وأنّ الإنسان مسخر في هذه الحياة، هذا يدعم من قدرته على تحمل المسؤولية فهو ينظر إلى الآخرة وليس الدنيا بزيناها ، ويعني هنا أنّ المسلم ينظر إلى خير الدنيا والى خير الآخرة ،حيث قال تعالى في كتابه "وتعاونوا على البر والتقوى ، ولا تعاونوا على الإثم والعدوان ، واتقوا الله إن الله شديد العقاب" (سورة المائدة).

7. المحافظة على المنظمة وعلى مصالحها: إنّ ما يحكم الإنسان المسلم الضمير الحي الذي ينبع من التوجهات الإسلامية الحنيفة المتمثلة بالقرآن والسنة ، لذلك نجده دائماً شديد الحرص على رزقه ومكان رزقه ومصالح المنظمة التي يعمل بها بكل صدق وأمانة ، لذلك قال الله تعالى في كتابه الكريم "فان أمن بعضكم بعضاً فليؤدي الذي أوّتمن أمانته وليتق الله ربه" (سورة البقرة، آية-238).

مفهوم الولاء التنظيمي

لقد تعددت وتباينت الدراسات والبحوث التي تناولت مفهوم الولاء التنظيمي عند الكثيرين من علماء الاجتماع وعلماء السلوك، الأمر الذي أدّى إلى تعدد التحليلات والتعريفات لمفهوم الولاء التنظيمي . وأعتبر العديد من الباحثين أنّ الولاء التنظيمي جزءاً من الولاء الاجتماعي، الذي يعبر عن مشاعر يطورها الفرد نفسه تجاه الأفراد والمنظمات والقيم والمبادئ والأفكار في المجتمع الذي يعيش فيه، والتي تتضح من خلال ارتباط الفرد بغيره من الأفراد في المجتمع، واستعداده في أن يقدم وقته وجهده وقدراته للخدمة والتعاون معهم، وأن يعمل على تدعيم قيم المجتمع ونشرها

(Hajdin, 2005).

وكأي متغير سلوكي فإنّ الولاء التنظيمي هو مصطلح غير محسوس ولا يمثل واقعاً، بل يُستدل عليه من خلال الظواهر والآثار المرتبطة به سلوكياً ولا يمكن الحصول عليه جاهزاً ، أو يتم فرضه بالإكراه، بل هو حصيلة لتفاعلات العديد والكثير من العوامل والمتغيرات السلوكية (الكايد، 1999)، فقد تعددت التعريفات لمفهوم الولاء التنظيمي تبعاً لتعدد الباحثين فقد عرّفه القحطاني (Al-Kahtani) عام 2004 بأنه " اقتزان فعال بين الفرد والمنظمة بحيث يبدي الموظفون الموالون للمنظمة رغبتهم في خدمة المنظمة بشكل كبير رغم حصولهم على مردود أقل، وقد فرّق (Buchanan) بين ثلاثة مرتكزات رئيسية يرتكز عليها الولاء التنظيمي وهي : (Al-Kahtani, 2004)

- 1- التماثل: (Identification) ويظهر من خلال التعبير عن الفخر بالمنظمة والقناعة الذاتية بأهدافها وقيمتها.
 - 2- الأنفاس : (Involvement) : من قبل الفرد النابعة من الرضا عن النفس والشعور بأهمية الأنشطة والأدوار التي يقوم بها.
 - 3- الـ: (Loyalty) والذي يتم التعبير عنه بوجود الرغبة الأكيدة لدى الفرد بالاستمرار والعمل بالمنظمة بكافة الظروف والأحوال، ومضاعفة الجهد الذي يتم بذله لتحقيق أهدافه وأهداف المنظمة.
- ومن وجهة نظر سيغ يونغ (Seigyoung) فإنّ الولاء التنظيمي هو تقييم الموظف الإيجابي لمنظّمته وتفانيه في العمل من أجل تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها (Seigyoung , 2005).
- ويعرفه بيتر وكرفورد (Peter &, Crawford, 1999) بأنه قوة انتماء الفرد لمنظّمته ومساهمته الفعّالة بها.
- أمّا فرندو وزملاؤه (Fernando et al, 2005) فيعتبرون أنّ هناك ثلاثة مكونات للولاء التنظيمي وهي :

المكوّن الأول: الشعور والإيمان القوي بالمنظمة وقبول أهدافها وقيمتها.

المكوّن الثاني: الرغبة في بذل أقصى جهد لخدمة المنظمة.

المكوّن الثالث: الرغبة القوية في البقاء في المنظمة.

وقد عرّفه سو (Sow, 2006) بأنه نزعة المشاركة المستمرة في نشاطات معينة داخل المنظمة نتيجة لما استثمره الفرد داخل المنظمة ويخشى أن يفقد هذا الاستثمار إذا ما قام بترك المنظمة.

أمّا أورلي (O'Reily) فيعّوّف الولاء التنظيمي بأنّه " الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة، والذي يدفعه إلى الاندماج في العمل والتفاعل مع قيم المنظمة وتبنيها". (العتيبي والسواط، 1997: 15)

أهمية الولاء التنظيمي:

يعتبر الأفراد هم الأساس الذي تعتمد عليه المنظمات المختلفة في تحقيق أهدافها، مما دعا هذه المنظمات إلى بذل الجهد والوقت وإنفاق المال لاختيار أفضلهم كفاءة، وتوليهم اهتماماً خاصاً من حيث توفير فرص التدريب المناسبة، وتمنحهم المزيد من الحوافز المادية والمعنوية والتي تسهم كثيراً في سد احتياجاتهم المختلفة.

وبالمقابل فإنّ المنظمات تسعى من ذلك كله للحصول على ولاء هؤلاء الأفراد تجاهها، والإخلاص في خدماتها، من خلال تقديم الأداء المتميز الذي يحقق أهداف هذه المنظمات. (المعاني، 1990: 1).

لقدنبّيت العديد من الدراسات والأبحاث، أنّ هناك فوائد جمة للولاء التنظيمي لدى العاملين، تجنيها المنظمات ومنها : (Paul & Brian, 2006).

1- يعتبر الولاء التنظيمي أحد المقومات الرئيسية والمؤثرة في خلق الإبداع لدى العاملين في المنظمة.

2- الأداء المتميز للعمل.

3الرغبة والميل للبقاء في المنظمة ممّا يخفف الآثار التي قد تنتج عن دوران العمل.

4- إنّ انخفاض الولاء التنظيمي لدى العاملين يُحمّل المنظمة مزيداً من التكاليف، ويجعلها تواجه المزيد من السلوكيات السلبية كالإضرابات، واللامبالاة في العمل والسرقة والتخريب.

كما وأشار كل من دوف وماني (Dov & Meni, 2001) إلى أنّ للولاء التنظيمي

دوراً مهماً في رفع الروح المعنوية لدى العاملين يجعلهم يحبون عملهم والمنظمة التي يعملون فيها، ويدفعهم إلى العمل بتعاون وحماس لتحقيق أهداف المنظمة، في حين أن انخفاض الولاء التنظيمي لدى العام لين يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية، بما يؤدي إلى السلبية والاضطرابات، والتراخي في العمل، والغياب المتكرر، والإنتاج المنخفض، وغير ذلك من المشكلات السلوكية.

العوامل المساعدة في تكوين الولاء التنظيمي

لقد حاول كثير من الباحثين وضع نماذج تبين العوامل التي تساعد في تكون الولاء التنظيمي وتوضح السلوك الذي قد يظهر نتيجة لهذا الولاء. ومن هذه النماذج النموذج الذي قدمه العوامله (Awamleh, 1996) والذي بين فيه العوامل المؤثرة في تكوين الولاء التنظيمي وما يمكن أن ينتج عنه.

أبعاد الولاء التنظيمي

لقد تعددت أبعاد الولاء التنظيمي بسبب تعدد العناصر المكونة للمنظمات ، وهذه الفئات تشمل ما يلي وكما حددها ريتشرز (Reichers, 1985: 470-471)

أ- الموظفين التنفيذيين (Rank and file employees)

ب- العملاء والمستفيدين (Clients / Customers)

ج- الإدارة العليا (Top Manager / owners)

د- المواطنين عموماً (Public at large)

ولكل فئة من هذه الفئات أهدافها الخاصة بها وليس من الضرورة اشتراك هذه الفئات في هدف واحد، بالإضافة إلى وجود تكتلات يُشكلها الأفراد داخل التنظيم لها اهتماماتها ومنافعها الخاصة بها.

وبسبب تعدد هذه الفئات والتكتلات في المنظمات ، فإن لكل تكتل وفئة أهدافاً وقيماً مختلفة تحاول تحقيقها، مما يؤدي إلى اختلاف ولاءات الأفراد والتكتلات لهذه القيم والأهداف، الأمر الذي أدى إلى تباين الباحثين في تحديد أبعاد الولاء التنظيمي.

فقد حدّد ستاو (Staw) وسلانيك (Salanick) عام 1977 بُعدين للولاء

التنظيمي وهما: (العتبيي والسواط، 1997)

1- الولاء الإيجابي (Attitudinal Commitment) وهي مجموعة العمليات التي يتم فيها خلالها تطابق أهداف الفرد وقيم مع أهداف وقيم المنظمة ، مما يؤدي إلى زيادة رغبة الفرد في البقاء والاستمرار في المنظمة.

2- الولاء السلوكي (Behavioral Commitment) وهي مجموعة العمليات التي يصبح الفرد من خلالها مرتبطاً بالمنظمة كنتيجة لسلوكه السابق، فالجهد الذي بذله والوقت الذي قضاه الفرد داخل المنظمة يجعله يتمسك بعضويته في هذه المنظمة والبقاء فيها.

أما كيدرون (Kidron) فقد ميزَ بعدين للولاء التنظيمي وهما:

1- الولاء الأدبي (Moral Commitment) ويقصد به تبني الفرد لقيم وأهداف التنظيم واعتبارها جزءاً من قيمه وأهدافه.

2- الولاء المحسوب (Calculative Commitment) ويقصد به رغبة الفرد بالاستمرار بالعمل في المنظمة على الرغم من توفر فرص أخرى للعمل في منظمة أخرى بمزايا أفضل. (الكايد، 1999: 24).

أما ماير وألن وسميث (Meyer & Allen and Smith) فقد ميزوا بين ثلاثة أبعاد للولاء التنظيمي تعاملت معها هذه الدراسة كمتغير تابع متأثر بالعدالة التنظيمية وهي : (Meyer, et al., 1993: 543)

1- الولاء العاطفي (Affective Commitment) ويتأثر هذا البعد بدرجة إدراك الفرد للخصائص التي تميز عمله مثل الاستقلالية والأهمية والكيان وتنوع المهارات المطلوبة والتغذية الراجعة من الإشراف، ويتأثر هذا الجانب بدرجة إحساس الموظف بأن بيئة التنظيم التي يعمل فيها تسمح له بالمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل وبه شخصياً.

2- الولاء الأخلاقي (المعياري) (Normative Commitment) وهو الإحساس الذي يتولد لدى الموظف بالالتزام نحو البقاء في التنظيم، ويتعزز هذا الشعور من خلال الدعم الجيد من قبل المنظمة للعاملين فيها، والسمح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي مع إجراءات تنفيذ العمل ، والأهم من ذلك المساهمة في وضع الأهداف والخطط ورسم سياسات المنظمة العامة.

3- الولاء المستمر (Continuous Commitment) وتعتبر درجة ولاء الفرد في هذه الحالة محكومة بالقيمة الاستثمارية والمادية التي يمكن أن يحققها الموظف من خلال استمراره بالبقاء في المنظمة مقارنة مع ما سيفقده إذا ما قرر ترك المنظمة والالتحاق بأخرى، ويتأثر تقييم الفرد لأهمية البقاء في المنظمة بمجموعة من العوامل كالتقدم في السن، وطول العمر الوظيفي في المنظمة.

2.2 الدراسات السابقة:

أشارت نتائج المسح المكتبي للأدبيات والدراسات السابقة عدم وجود دراسات على حد علم الباحث تبحث بشكل مباشر في أثر الالتزام بأخلاقيات الإدارة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين المؤسسات العامة الأردنية، لذلك حاولت هذه الدراسة توظيف ما جاء في الدراسات السابقة قدر الإمكان، وحيث كان ذلك ممكناً لتحقيق أهدافها، علماً أن الدراسات الميدانية في البيئة العربية، كانت محدودة جداً:

الدراسات العربية:

في دراسة قام بها (القطاونة، 2006) بعنوان "المبادئ الأخلاق وموظفي دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الأردنية الهاشمية"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى بيان أهمية المبادئ الأخلاقية وقواعد السلوك المهني في عمل موظفي دائرة ضريبة الدخل والمبيعات. ولغايات تحقيق أهداف هذه الدراسة، فقد تم تصميم استبانته تم من خلالها جمع بيانات الدراسة، وتم إجراء التحليل الإحصائي على (113) استبان وبما شكل نسبة (80.71%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة. وبلغ عدد المديرية التي أجريت عليها الدراسة (7) وهي تشمل جميع المديرية داخل عمان، بينما بلغ عدد الموظفين الذين تم توزيع الاستبيانات عليهم (140) موظف.

أظهرت نتائج الدراسة وجود مبادئ أخلاقية يلتزم بها موظفو دائرة ضريبة الدخل والمبيعات أثناء عملهم، ومن أبرزها الموضوعية والاستقلالية. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود بعض قواعد السلوك الوظيفي التي يلتزم بها موظفو الدائرة أثناء عملهم مثل الالتزام بالنصوص القانونية، ومراجعة تقارير السنوات السابقة، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أبرزها ضرورة تعزيز المبادئ

الأخلاقية التي تحكم عمل الموظفين، وكذلك الحال في ما يتعلق بقواعد السلوك الوظيفي. كما أوصت الدراسة بضرورة وجود بعض النصوص أو التعليمات لتوضيح بعض المبادئ، والقواعد الحاكمة لعمل موظفي دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

دراسة قام بها (الكواز والعبادي، 2006) بعنوان "أخلاقيات العمل وكفاءة السوق المالي"، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أخلاقيات العمل والمداخل التي يقوم عليها التصرف الأخلاقي، وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها:

1- أن الأفرالعاملين في المنظمة سواء أكانوا موظفين أو مدراء يحملون آراء متباينة، وهناك اختلافات هامة بينهم حول مكونات السلوكيات الأخلاقية ومصادر تكوين هذه السلوكيات التي يحملونها .

2- تأثر القرارات الصادرة من هذه المنظمات بالقيم والسلوكيات التي يحملها الأفرالقائمين على عملية اتخاذ القرارات في المنظمات ، إذا ما علمنا أنهم بشر ولديهم أحاسيس وميول ، وبالتالي يمكن أن تبنى عملية اتخاذ القرار على أساس مصالح شخصية بعيدة عن المصلحة العامة في المجتمع أو البيئة التي تعمل فيها المنظمة .

وفي دراسة قام بها(جمعة، 2006) بعنوان "الالتزامات الأخلاقية المهنية المعيارية في بيئة المحاسبة العربية: دليل من الأردن"، استهدفت الدراسة قياس مستوى إدراك الالتزامات الأخلاقية المهنية المعيارية، لعينة من مدققي الحسابات في الأردن، وأظهرت النتائج أن مدققي الحسابات الأردنيين يدركون الالتزامات الأخلاقية المهنية المعيارية، وأن المستوى العام للإدراك يبلغ 74.8% (الرئيس 77%، والشريك 75.7%، والمدير 74%، والمدقق 72.5%)، وأن أعلى مستوى إدراك لمتغير النزاهة والموضوعية (79%)، والكفاءة المهنية (77.5%)، والسرية (76.25%)، والأنشطة التي لا تتوافق مع ممارسة المحاسبة العامة (75.75%)، والدعاية والإعلان والترويج (75.25%)، وحل التعارضات الأخلاقية (75%)، والعلاقات مع المحاسبين المهنيين الآخرين في المحاسبة العامة (74.25%)، والأنشطة عبر الحدود (73.25%)، وأموال العميل (73%)، والكفاءات المهنية

والمسؤوليات عند استخدام غير المحاسبين (72.75%)، وأخيراً متغير الممارسة الضريبية (71.75).

دراسة حجازي (2006) و هي بعنوان " قياس الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة لدى موظفي مجلس الأعيان"، وقد هدفت الدراسة إلى قياس الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة : العاطفي، والمستمر، والأخلاقي لدى العاملين في مجلس الأعيان ، كما هدفت إلى إلقاء الضوء على مفهوم الولاء التنظيمي وأهميته في تحقيق كفاءة التنظيم و فعاليته. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في مجلس الأعيان ، بشكل عام، مستوى مرتفع، باستثناء بعد الولاء المستمر، الذي كانت درجته بمستوى متوسط. كما بينت الدراسة عدم وجود أثر للعوامل الإدارية، والعوامل الشخصية، في مستوى درجة الولاء التنظيمي، باستثناء عامل العمر الوظيفي، إذ تبين أنه كلما زاد العمر الوظيفي لدى الموظف العامل في مجلس الأعيان ازداد ولاؤه الأخلاقي لهذه المؤسسة.

وتناولت دراسة محمد (2002) دراسة بعنوان " العوامل المحددة لموقف العاملين تجاه أخلاقيات العمل في منظمات العمل الكويتية"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مواقف العاملين في منظمات العمل الكويتية تجاه سلوكيات العمل غير الأخلاقية، أيضاً دراسة الدور الذي يقوم به كل من النوع والعمر في تحديد مواقف العاملين تجاه سلوكيات العمل غير الأخلاقية، كما هدفت إلى دراسة العوامل الخارجية على السلوك الأخلاقي للعاملين، وكان من نتائج الدراسة تأثير النوع في مواقف العاملين تجاه سلوكيات العمل غير الأخلاقية، حيث كانت النساء أكثر تشدداً تجاه سلوكيات العمل غير الأخلاقية مقارنة بالرجال، أيضاً بينت النتائج وجود مواقف أكثر حدة من قبل كبار السن تجاه سلوكيات العمل غير الأخلاقية .

وفي دراسة العمر (2000) بعنوان " تقييم وأخلاقيات الإدارة العامة الأردنية" عن بيئة أخلاق العمل في ثلاث من الهيئات الحكومية المستقلة، والتي خلصت إلى توافر مستوى جيد من الوعي في بيئة أخلاق العمل ولا سيما توافر اللوائح والنظم لردع المخالفين، وفي حماية الموظف عند إبلاغه عن أي خلل إداري أو رشوة . كما دلت النتائج إلى أن الوساطة تُعدّ من الأمور المحمودة أخلاقياً إذا كان لا تخالف

القوانين واللوائح، أيضاً أظهرت النتائج التزام قيادات هذه المؤسسات بمستوى مقبول من أخلاق العمل .

وفي دراسة قام بها (العمري، 1999) بعنوان "الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس والنمط القيادي لرؤساء الأقسام في جامعة الملك سعود". هدفت إلى اختبار العلاقة بين النمط القيادي والولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود، وذلك باستخدام عينة عشوائية بلغت (140) فرداً. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية معنوية ذات دلالة إحصائية بين النمط القيادي الترسلي والولاء التنظيمي، كما توصلت إلى وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين النمط القيادي الديمقراطي والولاء التنظيمي. كما أظهرت النتائج أن أعضاء هيئة التدريس يدركون النمط القيادي المتبع في القسم. وتبين أيضاً أن أكثر الأنماط القيادية شيوعاً في الوسط الجامعي هو النمط الديمقراطي.

دراسة اللوزي (1998) وهي بعنوان " تقدير الأفراد والعاملين لسلوكهم الأخلاقي: دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام في الأردن" . وقد هدفت الدراسة إلى تعرّف السلوك الأخلاقي لدى الأفراد العاملين في القطاع العام في الأردن، وأثر كل من : الجنس، والحالة الاجتماعية ، والمؤهل التعليمي ، والعمر، ومسمى الوظيفة ، والخبرة في تقدير هذا السلوك . وقد توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية مهمة في تقدير السلوك الأخلاقي لدى الأفراد العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، تُعزى لجميع المتغيرات المستخدمة، باستثناء متغير لجنس لكل بعد من أبعاد مقياس السلوك الأخلاقي الخمسة .

دراسة أبو خرمة (1997) وهي بعنوان " قيم وأخلاقيات الإدارة العامة الأردنية" والتي هدفت إلى بحث وتحليل قيم وأخلاقيات الإدارة في الوزارات الحكومية، فيما يتعلق ببرامج التدريب المخصصة، ووجود قواعد أخلاقية مكتوبة، والعوامل التي تؤدي إلى حدوث تجاوزات لدى الموظفين وبيان فاعلية العقوبات التأديبية، وكذلك تعرّف الفروقات الاجتماعية في آراء الموظفين العاملين في الوزارات . وقد توصلت الدراسة إلى وجود موافقة لدى أفراد العينة على قيم وأخلاقيات الوظيفة، وإلى أن القيم الأخلاقية التي تدعو إلى تحلي الموظف بالصبر على أعلى درجة. كما

توصلت الدراسة إلى أن مدى حاجة أفراد العينة إلى وجود قواعد وميثاق أخلاق واضح دون الوسط، والأمر نفسه بالنسبة إلى تأثير العقوبات التأديبية في مدى التزام الموظف بأخلاقيات الوظيفة.

وتطرقت دراسة العمر (2000) بعنوان "الإعداد الأخلاقي وأهميته في الإدارة الحكومية في الكويت ودول الخليج العربية"، وكان من أهدافها التوعية بالبعد الأخلاقي وأثره في فاعلية الإدارة الحكومية، مع بيان أهميته في دول الخليج العربي، أيضاً تناولت الدراسة افتقار البيروقراطية في الكويت ودول الخليج العربية إلى أسس الواضحة للعديد من الأمور المتعلقة بأخلاق العمل كتعارض المصالح العامة والخاصة والنشاط السياسي للموظف المدني، وكان من نتائجها افتقار أنظمة الخدمة المدنية ودول الخليج العربية إلى الأسس الواضحة والعادلة للعديد من الموضوعات المتعلقة بأخلاق العمل، كما توصلت الدراسة إلى بيان أهمية تحديد مكونات الأخلاق العامة والأمانة والنزاهة والرف مع الحرص على استخدام الوسائل العلمية المؤدية إلى حسن اختيار الموظفين، وأوصت الدراسة بوجود برنامج للإعداد الأخلاقي .

دراسة (الصواف، 1994) بعنوان "أخلاقيات الوظيفة العامة والعوامل الإدارية المؤثرة في مخالفتها بالتطبيق على المملكة العربية السعودية". هدفت الدراسة إلى التعرف على الأسباب والمعطيات التي أدت إلى اهتمام نظم الخدمة المدنية بالسلوك العام للموظف العام، والدخل على إلزامه بعدد من الواجبات والمحظورات التي لم تقف فقط عند الأفعال المتعلقة بالوظيفة مباشرة، وإنما امتدت إلى حياة الموظف الخاصة، وأوصت الدراسة بما يلي :

- 1- الاهتمام بنظام تقييم الوظائف بحيث يُعاد النظر بها من حين إلى آخر.
- 2- الاهتمام بخلق مناخ تنظيمي صحي يساعد على خلق وانتماء الموظف للمنظمة.

أما دراسة حلواني الصبان (1992) بعنوان "العلاقات الإنسانية في الإدارة وندى توفرها في الأجهزة الحكومية في المنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية" عن السلطة الإدارية وعلاقات الإدارة مع الجمهور وهي دراسة كان من

أهدافها التعرف على هذه المشكلة، وأسبابها، والنتائج التي ترتبت عليها، وما يتبع ذلك من تأثير سيئ في الإدارة وفي التنمية وفي المجتمع بشكل عام، ومن توصيات الدراسة التحديد الدقيق للسلطات والمسؤوليات لكل موظف من خلال الاهتمام بعمليات وصف الوظائف، وتعريف الموظفين بحدود سلطاتهم، ومسؤولياتهم، وتوزيع تعليمات مكتوبة على الموظفين تحدد بدقة سلطاتهم ومسؤولياتهم بشكل واضح مع تنبيههم على ضرورة الرجوع المستمر إلى تلك التعليمات.

وقد بينت تلك الدراسة العديد من النماذج لسوء استخدام السلطة :

النموذج الأول : وحصل على 45%، ويضم تعمد إطالة الإجراءات، وتأجيل تسليم المعاملات، وحصر إنهاء المعاملات بيد موظف واحد يتكرر غيابه فتتكرر زيارات المراجعين دون فائدة لامتناع زملائه عن إنهاء المعاملة بدلاً منه، أو الامتناع عن إخبار المراجع عن البداية بكل الأوراق المطلوبة.

النموذج الثاني : وحصل على 30%، ويضم المحاباة وتفضيل المراجعين على بعض، وإنجاز المعاملات بسرعة للمعارف وحملة بطاقات التوصية .

النموذج الثالث : وحصل على 10%، ويتضمن الإهمال واللامبالاة التي يلمسها المراجعون من جانب بعض الموظفين .

النموذج الرابع : وحصل على 8%، ويتحدث عن وجود ضغوط على بعض الموظفين تدفعهم إلى التعامل السيئ مع المراجعين كاستبدال الرؤساء، وقلة الاهتمام بالمرؤوسين .

النموذج الخامس : وحصل على 7%، ويتحدث عن ضعف كفاءة بعض الموظفين، وجهلهم ببعض الأنظمة وخطوات العمل، ومحاولة تغطية هذا الجهل بالتذمر والتهم على المراجعين .

وقام (العزام، 1991) بدراسة بعنوان "اثر الالتزام بالعمل على النجاح الإداري لدى مديري المدارس الأساسية". هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر الالتزام بالعمل في النجاح الإداري لدى مدير المدرسة الأساسية حسب تصورات المعلمين والمعلمات . تكونت عينة الدراسة من (400) معلم ومعلمة موزعين على مدارس مدينة اربد. وقد أشارت النتائج أن مديري المدارس يركزون في أعمالهم على

المجالات الإدارية، والإنسانية أكثر من تركيزهم على المجالات الفنية والاجتماعية. وأن أثر التزامهم نحو أعمال المجتمع المحلي قليلة. كذلك بيّنت الدراسة عدم وجود فروق لأثر عامل المؤهل العلمي حول أثر الالتزام بالعمل على النجاح الإداري، ووجود فروق لأثر عاملي الخبرة والجنس حول اثر الالتزام بالعمل على النجاح الإداري.

وفي دراسة (ياغي، 1991) بعنوان "قياس مواقف المديرين من بعض الظواهر السلوكية المحظورة على الموظف العام، وضحت الدراسة نوعين من المسؤولية : الأولى : الموضوعية، وهي محاسبة الموظف المقصر في عمله، وذلك من قبل رؤسائه الإداريين أو السياسيين، وقدرتهم على فرض عقوبات في حالة مخالفته للأوامر، والثانية : المسؤولية الشخصية، وهي تتصل بالولاء والانتماء ويقظة الضمير من قبل الموظف تجاه الفعاليات الإدارية التي يتصل بها عمله .

إلاّ أنّ هذه الدراسة تحاول معرفة مدى إدراك الموظفين لواجباتهم وحقوقهم الوظيفية، مضافاً إلى ذلك مدى وعيهم بمسؤولياتهم الإدارية والاجتماعية من خلال وظائفهم .

الدراسات الأجنبية:

وفي دراسة قام بها (Brugman, and Weisfelt, 2005) بعنوان "ال فشل الأخلاقي في الخدمة العامة". حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم العوامل التي تؤدي إلى الفشل الأخلاقي في منظمات القطاع العام، وعن البُعد الأخلاقي في الخدمة العامة، والتي تناولت ارتباط الأخلاقيات بالقيم ومصادر أخلاقيات السلوك الإداري، وكان من توصياتها تطوير أنظمة الخدمة المدنية بحيث يتم التركيز على أخلاقيات السلوك الإداري مع ارتباط ذلك بنوع من الرقابة، كما أوصت الدراسة بضرورة وجود جهاز إداري مستقل يتولى مسؤولية الرقابة الإدارية ويمتلك حق مراقبة سلوكيات العاملين وحق اتخاذ القرارات الملائمة لمعاقبة أي موظف على سوء سلوكه .

أمّا دراسة (Sementelli, 2005) بعنوان " المؤثرات الأخلاقية وعلاقتها في التغيير التنظيمي". حيث هدفت هذه الدراسة إلى استشعار الدور البيئي المحيط

بالموظف الذي يقوم بتقديم الخدمة للمراجعين، وأنه لا بدّ من هذا الدور المحيط بالموظف الذي يقوم بتقديم الخدمة للمراجعين، فهو لا يعمل من فراغ أو يعمل كآلة بل يعمل في محيط بيئي مليء بالمؤثرات التي تؤثر في سلوك الموظف، سواء مع الزملاء أو مع الرؤساء أو مع المراجعين (يقصد بهم طالبو الخدمة التي تقدمها أجهزة الخدمات العامة وغيرها).

ويمكن توضيح مجموعة العوامل المؤثرة التي تحيط بالموظف في المؤثرات الاجتماعية، والمؤثرات الحضارية، والمؤثرات الدينية، والمؤثرات التاريخية، والمؤثرات الفنية، والمؤثرات الأسرية .

وقد عالجت دراسة (Pedersen &, Rendtorff, 2004) بعنوان "المسؤولية الإدارية في إطار قيم وأخلاقيات الموظف العام التجربة الدنماركية". حيث هدفت هذه الدراسة إلى استطلاع علاقات المسلك الأخلاقي بتحديد نوع المسؤولية الإدارية بطرائق مختلفة، كما هدفت إلى دراسة المسؤولية الإدارية في إطار قيم وأخلاقيات الموظف العام والتي بينت أن هناك نوعين من المسؤولية :

الأولى : الموضوعية والمتعلقة بالواجبات والمهام الوظيفية الملزم بها الموظف، وتكون بناء على عقد يلزم الموظف بسلوك معين .

والثانية : الذاتية وهو التصرف الذي ينمي عن الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية والمصلحة العامة، والذي قد يكون مخالفاً للأنظمة والإجراءات، وتكون الإشكالية الرئيسية في حال تعرّض الموظف لما يسمى بتضارب المسؤوليات، أو ما يسمى بالدوامة الأخلاقية، وهي في حال التعارض ما بين المسؤولية الموضوعية والمسؤولية الذاتية .

أجرى براون وجايلو (Brown&Gaylor.2002) دراسة بعنوان "الولاء التنظيمي في التعليم العالي". هدفت إلى فحص العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا عن العمل، والتأثير النفسي ومركز السيطرة. مثلت عينة الدراسة مقطعاً عرضياً من العاملين في الجامعة الواقعة في الجنوب، أشارت النتائج انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي والرضا عن العمل، وأنّ هناك علاقة ايجابية بين الولاء المؤثر والولاء المعياري.

وتأتي دراسة (Macrdemetoez, 2002) بعنوان "الثقافة الأخلاقية في المؤسسات وأداء الفرد الأخلاقي". حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاستدلال المنطقي في قواعد السلوك الأخلاقي من خلال نموذج : (م ش أ أ) للإدارة السليمة و (م) تعني مسؤولية و (ش) تعني شرعية و (أ) تعني أمانة و (أ) تعني استجابة، وتوصلت الدراسة إلى أن الأخلاقيات فُهمت على أساس أنها مجموعة من المعايير والقيم التي تواجه السلوك في الأعمال العامة، وليس التطبيق البارِع والمنتظم لها مسألة قانون بل مسألة تنقيف وتهئية وتكليف موظفي الخدمة المدنية أي تحول التركيز من عوامل خارجية إلى رقابة ومعايير ذاتية .

أجرت نانسي (Nancy.1993) دراسة بعنوان "العوامل التي تنتبأ بالولاء إلى الجامعة لدى أعضاء هيئة التدريس". هدفت الدراسة إلى معرفة أثر كل من الرتبة الأكاديمية، والرضا عن الراتب، وظروف العمل، سمعة المنظمة، والمشاركة في الاجتماعات، والتأثير المدرك على سياسات المؤسسة على الولاء التنظيمي في كلا المستويين الإداري والمؤسسي. كشفت نتائج الدراسة على عدم مقدرة كل من الرضا عن الراتب وظروف العمل على التنبؤ بمدى ولاء أعضاء هيئة التدريس إلى القسم، وقدرتها في المقابل على التنبؤ بمدى ولائهم إلى الجامعة. كما تبين أن أعضاء هيئة التدريس وفي جميع الرتب الأكاديمية لديهم ولاء للقسم الذي يعملون به أكثر منه إلى الجامعة. وأن الذين يحملون رتبة أستاذ كانوا أكثر ولاءً من ممن هم أقل منهم رتبة. كما كشف تحليل الانحدار أن التأثير المدرك لأعضاء هيئة التدريس على السياسة والمشاركة في الاجتماعات كان لهما تأثير قوي على التنبؤ بالولاء التنظيمي. وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة قيام القائمين على إدارة اتخاذ القرارات المتعلقة بشأن مشاركة أعضاء هيئة التدريس في وضع السياسة، وذلك من أجل زيادة ولائهم لكل من القسم والجامعة التي يعملون بها.

ما يميّز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

من الواضح أنّ هذه الدراسة تلتقي مع بعض الدراسات السابقة التي تناولت كلاً من موضوعي أخلاقيات الإدارة، والولاء في بعض المتغيرات الفرعية والأبعاد، لكن ما يميّزها، بالإضافة إلى الاختلاف من حيث الهدف ومجتمع الدراسة والعينة، هو

احتواء هذه الأبعاد مضافاً لها أبعاد أخرى ضمن إطار الدراسة وحدودها، كذلك أنها تعتبر المحاولة الأولى على مستوى المؤسسات العامة الأردنية. وقد ساعد استعراض الدراسات السابقة في إلقاء نظرة على مفهوم أخلاقيات الإداوأتبعادها، والعوامل ذات التأثير الإيجابي أو السلبى عليها، وأثرها في الولاء التنظيمى، لهذا جاءت هذه الدراسة لسدّ النقص الحاصل في هذا المجال، وهذا ما يميّز الدراسة عن غيرها.

الفصل الثالث المنهجية والتصميم

3.1 المنهجية:

لقد بيّنت الدراسة منهجية البحث الوصفي، والميداني التحليلي، فعلى صعيد البحث الوصفي، تمّ إجراء المسح المكتبي والإطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية، لأجل بلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الإطار النظري، والوقوف عند أهم الدراسات السابقة، التي تشكّل رافداً حيويّاً في الدراسة وما تتضمنه من محاور معرفية . أمّا على صعيد البحث الميداني التحليلي، فقد تمّ إجراء المسح الاستطلاعي الشامل، وتحليل كافة البيانات المتجمعة من خلال الإجابة عن الاستبانات، واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة، وكان اعتماد الدراسة على الاستبانة التي تم تطويرها.

3.2 مجتمع الدراسة:

تمثّل مجتمع الدراسة في قطاع العاملين في 10 مؤسسات حكومية ومن جميع المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا. وهذه المؤسسات هي: (مؤسسة الإقراض الزراعي، مؤسسة إدارة وتنمية أموال الأيتام، المؤسسة الأردنية للاستثمار، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، مؤسسة الإذاعة والتلفزيون، مؤسسة المواصفات والمقاييس، مؤسسة سكة الحديد العقبة، مؤسسة المناطق الحرة، مؤسسة التدريب المهني، مؤسسة الإسكان والتطوير الحضري)، حيث بلغ عددهم (6815) موظفاً وموظفةً، وتم الرجوع إلى الإحصاءات الصادرة عن ديوان كل مؤسسة من المؤسسات المبحوثة للتأكد من مطابقتها أعداد العاملين فيها حتى نهاية 2006. والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2)

أعداد العاملين في المؤسسات الحكومية الأردنية

المؤسسة	عدد المدراء	العينة	عدد العاملين	العينة
مؤسسة إدارة وتنمية أموال الأيتام	16	2	250	25
مؤسسة الإسكان والتطوير الحضري	70	7	540	54
مؤسسة التدريب المهني	49	5	1432	143
مؤسسة المناطق الحرة،	58	6	380	38
مؤسسة سكة الحديد العقبة	18	2	227	23
مؤسسة المواصفات والمقاييس	19	2	184	18
مؤسسة الإذاعة والتلفزيون	50	5	1650	165
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	20	2	1180	118
مؤسسة الإقراض الزراعي	35	4	364	36
المؤسسة الأردنية للاستثمار	21	2	250	25
المجموع	356	36	6457	646

3.3 عينة الدراسة:

تم أخذ عينة طبقية عشوائية تمثل (10%) من جميع العاملين في المؤسسات الحكومية في الأردن، وقد تم توزيع (682) استبانة على عينة الدراسة، وتم توزيع الاستبانات على جميع مفردات العينة، حيث استرجع (609) استبانة، وتم استبعاد (27) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (582) استبانة لتشكل ما نسبته (8.54%) من مجتمع الدراسة الكلي، وما نسبته (85.34%) من عينة الدراسة الكلية، وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

جدول رقم (3)

وصف خصائص عينة الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	338	58.1%
	أنثى	244	41.9%
العمر	30 سنة فأقل	112	19.2%
	31-40 سنة	218	37.5%
	41-50 سنة	178	30.6%
	51 سنة فأكثر	74	12.7%
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فما دون	86	14.8%
	دبلوم متوسط	187	32.1%
	بكالوريوس	281	48.3%
	دراسات عليا	28	4.8%
المسمى الوظيفي	مدير	33	5.67%
	موظف	549	94.33%
سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	72	12.4%
	6-10 سنوات	204	35.1%
	11-15 سنة	123	21.1%
	16-20 سنة	100	17.3%
	21 سنة فأكثر	83	20%
			14%

بالنظر إلى الجدول رقم (2) أن أغلب أفراد عينة الدراسة كانوا من الذكور، حيث شكلت نسبتهم (58.1%) في حين بلغت نسبة الإناث (41.9%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

وبالنسبة لمتغير العمر، فإن غالبية المبحوثين كانوا من الفئة العمرية (31-40 سنة) بنسبة (37.5%)، في حين بلغت نسبة المبحوثين والذين تقع أعمارهم (51 سنة فأكثر) بنسبة (12.7%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي للمبحوثين، فقد وجد أن (48.3%) هم من حملة الشهادة الجامعية الأولى بكالوريوس، كما وجد أن (32.1%) هم من حملة دبلوم متوسط، وممن هم من حملة الثانوية عامة فما دون بنسبة (14.8%)، أما من هم

حملة الدراسات العليا فجاءت نسبتهم (4.8%).

أما بما يتعلق بمتغير مدة الخدمة، فإن معظم المبحوثين كانوا من ذوي فئة الخدمة (11-15 سنة) بنسبة (35.1%)، بينما كان أقل المبحوثين من ذوي فئة الخدمة (5 سنوات فأقل) وبلغت نسبتهم (12.4%).

وبالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي للمبحوثين، فقد وجد أن (94.33%) يعملون بوظيفة موظف، في حين أن (5.67%) يعملون بوظيفة مدير.

3.4 أداة الدراسة :

م تطوير استبانة الدراسة اعتماداً على الإطار النظري والدراسات السابقة في الموضوع، وقد تكونت الاستبانة من قسمين هما: (الملحق رقم أ) :

القسم الأول : ويتضمن المعلومات المعبرة عن خصائص عينة الدراسة، طبقاً للمتغيرات الديمغرافية وهي : (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الخبرة الوظيفية، العمر، المستوى الوظيفي).

القسم الثاني: ويتضمن (58) فقرة ضمن مقياس (ليكرت Likert) للخيارات المتعددة الذي يحتسب أوزان تلك الفقرات بطريقة خماسية على النحو الآتي : الخيار (تنطبق دائماً) ويمثل (5 درجات)، و (تنطبق غالباً) ويمثل (4 درجات)، و (تنطبق أحياناً) ويمثل (3 درجات)، و (تنطبق نادراً) ويمثل (درجتين)، و (لا تنطبق أبداً) ويمثل (درجة واحدة).

وقد توزعت الفقرات الـ (58) لتشمل المتغيرين (المستقل والتابع) بمختلف أبعادهما، وكما هي موضحة أدناه:

الفقرات من (1-37) وتقيس المتغير المستقل (أخلاقيات الوظيفة العامة) وهذه الفقرات، تمت الاستعانة في بناء الاستبانة الخاصة بأخلاقيات الوظيفة العامة من خلال دراسة (Connor, 2006) ودراسة (نجم، 2002) ودراسة (العنزي، والساعدي، 2000) لوضع نموذج عام للأبعاد الخاصة بأخلاقيات الوظيفة العامة، وأجريت عليها التعديلات اللازمة لكي تتناسب أهداف الدراسة.

الفقرات من (38-58) وتقيس المتغير التابع (الولاء التنظيمي)، وهذه الفقرات صاغتها الدراسة، عقب استقاء مضامين الولاء التنظيمي من أصوله النظرية

والدراسات السابقة، كما تضمنتها الاستبانة التي وضعها ماير وزملاؤه (Meyer, et al, 1993: 548) ودراسة (القطاونة، 2003).

الجدول رقم (4)

متغيرات الدراسة وأرقام الفقرات التي تقيسها

تسلسل الفقرات	أسم البُعد
37-1	أخلاقيات الوظيفة العامة
8-1	إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية
15-9	إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية
22-16	الحقوق الوظيفية
30-23	المناخ الأخلاقي
37-31	الاختبار الأخلاقي
58-38	الولاء التنظيمي
44-38	الولاء المؤثر
51-45	الولاء المستمر
58-52	الولاء المعياري

3. 5 صدق أداة الدراسة:

لقد تمّ عرض الاستبانة على (10) محكمين من أساتذة الإدارة المختصين، وأعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة والجامعات الأردنية، للتحقق من مدى صدق فقرات الاستبانة، ولقد تمّ الأخذ بملاحظاتهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة، بشكل دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة في فقراتها، وفضلاً عن ذلك، فقد جرى عرض الاستبانة على عينة اختبارية قوامها (30) موظفاً من خارج عينة الدراسة، بغرض التعرف على درجة استجابة المبحوثين للاستبانة وعبروا عن رغبتهم في التفاعل مع فقراتها، مما أكدّ على صدق الأداة.

3. 6 ثبات أداة الدراسة:

جرى استخراج معامل الثبات، طبقاً لكرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للاتساق الداخلي بصيغته النهائية الكلية، ولكل متغير بجميع أبعاده، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (4) الآتي:

جدول رقم (5)

قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة

رقم الفقرة في الاستبانة	اسم المتغير والبُعد	معامل الثبات (كرونباخ ألفا)
37-1	أخلاقيات الوظيفة العامة	0.89
58-38	الولاء التنظيمي	0.92
58-1	الكلي للاستبانة (المتغيرات والأبعاد وال فقرات)	0.91

يلاحظ من الجدول رقم(4)، أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة، حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات الأداة(0.91) وهي نسبة ثبات عالية ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة.

7.3 المعالجة الإحصائية :

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها، تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (Spss.10).

1- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive statistics Measures)، لوصف خصائص عينة الدراسة بالنسب المئوية ، والإجابة على أسئلة الدراسة وترتيب الأبعاد تنازلياً .

2- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)، لاختبار صلاحية نماذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع وأبعاده .

3- تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، لاختبار الفروقات للمتغيرات الديمغرافية في تصورات المبحوثين إزاء المتغيرات المستقلة والتابعة وأبعاده .

4- تحليل الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise Multiple Regression Analysis)، لاختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع.

5- اختبار معامل تضخم التباين (VIF)(Variance Inflation Factory)، واختبار التباين المسموح (Tolerance)، للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة.

6- اختبار معامل الالتواء (Skewness)، وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (Normal Distributions).

3. 8 التعريفات الإجرائية:

المتغير المستقل وأبعاده:

أخلاقيات الوظيفة العامة تمثل سلوك العاملين في إطار العمل الإداري، من أنظمة وقيم وتقاليد وعادات، عن طريق ترسيخ وتهذيب الأخلاق والتربية السليمة التي تتادي بغرس القيم و المبادئ الأخلاقية للنفوس، بما يتفق ونظام المجتمع الذي يعيش فيه الفرد.

إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية: وتشير إلى السلوك الذي يتطابق مع المعايير الاجتماعية المقبولة من المجتمع ، وتشمل الالتزام بالأنظمة والتعليمات الخاصة بالعمل، وعدم تأدية المصالح الشخصية على حساب العمل، وصون أسرار المنظمة وعدم إفشائها.

إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية : وتمثل العمل من أجل المصلحة العامة، احترام قيم وتقاليد المجتمع وعاداته، والعدالة، وعدم التحيز ، وكذلك احترام الوقت و التقيد بساعات الدوام المقررة من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من الإنتاج.

الحقوق الوظيفية: وتمثل تقدير جهود العاملين ملاحظاتهم و مكافأتهم ، وإشعارهم بأن عملهم موضع متابعة و تقويم مما يعمق دافعيتهم للاستمرار في العمل، والعطاء وعدم التوقف أو التراجع.

المناخ الأخلاقي: تشمل الانطباع العام لدى أعضاء التنظيم استناداً إلى أسلوب معاملة المديرين للمرؤوسين، وفلسفة الإدارة وظروف العمل ونمط الإشراف، مما ينعكس على قيمهم واتجاهاتهم وسلوكهم.

الاختبار الأخلاقي: بأنها التزام الموظف بواجباته الوظيفية الموكولة إليه وفقاً للقانون بعيداً الانحرافات المالية والإدارية ومخالفات القواعد والأحكام التي تنظم عمل النسق الإداري في المنظمة.

المتغير التابع وأبعاده

الولاء التنظيمي: هو مستوى الشعور الإيجابي المتولد عند الموظف إزاء منظمته الإدارية والالتزام بقيمها والإخلاص لأهدافها، والشعور الدائم بالارتباط معها والافتخار بالانتماء إليها، ويشتد مل الولاء التنظيمي على الأنواع الآتية الممثلة له وهي:

أ- الولاء المؤثر : هو مستوى إحساس الموظف وإدراكه بالخصائص المميزة لمهامه الوظيفية والتوافق معها نظراً لكونها تسمح له بالمشاركة الفعالة في النشاط الإداري.

ب- الولاء المستمر هو درجة إدراك العاملين بالامتيازات والمنافع التي يحصلون عليها نظير استمراريتهم وولائهم للمنظمة مقارنة بفقدانهم لها عند تركهم المنظمة.

ج- الولاء المعياري: هو مستوى الالتزام الأخلاقي الذي يدفع الموظف الإداري إلى تبني قيم وأهداف المنظمة واعتبارها جزءاً من قيمة وأهدافه. **المؤسسات العامة :** المصالح الإدارية التي أنشئت بموجب القانون لغرض المساهمة في تأدية وظائف الدولة.

الفصل الرابع

عرض النتائج

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياريّة والأهمية النسبية لجميع أبعاد الدراسة، والفقرات المكوّنة لكل بعد، مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج المقياس المستخدم في الدراسة كما يلي :

غير موافق أبداً	غير موافق	موافق	موافق غالباً	موافق دائماً
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

واستناداً إلى ذلك فإنّ قيم المتوسطّات الحسابيّة وصلت إليها الدراسة، سيتمّ التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي :

مرتفع	متوسط	منخفض
3.5 فما فوق	3.49-2.5	2.49-1

وبناءً على ذلك فإذا كانت قيمة المتوسطّ ط الحسابيّ للفقرات أكبر من (3.5) فيكون مستوى التصدّورات مرتفعاً، وهذا يعني موافقة أفراد المجتعيّ الفقرة، أمّا إذا كانت قيمة المتوسطّ ط الحسابيّ (3.49-2.5) فإنّ مستوى التصدّورات متوسطّ، وإذا كان المتوسطّ الحسابيّ أقلّ من (2.49) فيكون مستوى التصدّورات منخفضاً.

4.1 الإجابة عن أسئلة الدراسة:

الإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى الالتزام بأخلاقيات الإدارة لدى العاملين في المؤسسات العامّة الأردنيّة؟

وللإجابة على هذا السؤال تمّ احتساب المتوسطّات الحسابية والانحرافات المعياريّة، لتصدّورات العاملين في المؤسسات العامّة الأردنيّة لأبعاد الالتزام بأخلاقيات الإدارة وعلى النحو الآتي:

جدول رقم (6)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصوّرات المبحوثين لأبعاد الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية.

تسلسل الفقرات	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط
8-1	إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية	3.74	0.53	1	مرتفع
15-9	إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية	3.66	0.58	2	مرتفع
22-16	الحقوق الوظيفية	3.53	0.61	5	مرتفع
30-23	المناخ الأخلاقي	3.56	0.58	4	مرتفع
37-31	الاختبار الأخلاقي	3.65	0.55	3	مرتفع
37-1	أخلاقيات الوظيفة العامة	3.63	0.51	-	مرتفع

يُبين الجدول رقم (6) أنّ المتوسطات الحسابية لتصوّرات المبحوثين لأبعاد الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي، الاختبار الأخلاقي)، جاءت بدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الكلي لأبعاد الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية (3.63) وانحراف معياري (0.51) وقد احتلّ بُعد إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (3.74)، يلي ذلك بُعد إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية، بمتوسط حسابي بلغ (3.66)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد الاختبار الأخلاقي، بمتوسط حسابي بلغ (3.65)، أما بُعد المناخ الأخلاقي، فقد جاء في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (3.56)، في حين جاء في المرتبة الخامسة والأخيرة بُعد الحقوق الوظيفية بمتوسط حسابي بلغ (3.53).

وفيما يلي عرض تفصيلي لتصوّرات المبحوثين للأبعاد المتضمنة لأبعاد أخلاقيات الإدارة في المؤسسات العامة الأردنية وهي كما يلي:

1. إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية:

الجدول رقم (7)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات العاملين نحو إدراك

الموظفين لواجباتهم الوظيفية.

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط
1.	أقضي معظم معاملاتي الشخصية أثناء تأديتي الأعمال الوظيفية.	3.88	0.94	1	مرتفع
2.	أقوم بتبادل المصالح مع الزملاء في إدارات أخرى ولو على حساب العمل.	3.86	0.98	2	مرتفع
3.	الالتزام بالأنظمة والتعليمات الخاصة بالعمل يخضع بدرجة الأولى لمصالحه الخاصة.	3.84	0.96	3	مرتفع
4.	كشفت أسرار الوظيفية للآخرين أمر لا حرج فيه.	3.78	0.90	5	مرتفع
5.	المعاملات التي تربطني بأصحابها علاقات صداقة أو مصلحة أحرص على إنجازها أولاً.	3.60	0.97	7	مرتفع
6.	اعتمد تأخير بعض المعاملات حتى يضطر أصحابها تقديم وسلطات لي.	3.62	0.99	6	مرتفع
7.	احترامي لروائي وزملائي مبني على أساس مصالحه بالدرجة الأولى.	3.83	0.89	4	مرتفع
8.	أفهم الوظيفية على أنها لا تتعدى الحضور والانصراف وتأدية أقل جهد من العمل.	3.52	0.99	8	مرتفع
8-1	إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية	3.74	0.53	-	مرتفع

يظهر من الجدول رقم (7) أنّ المتوسط العامّ لتصورات العاملين نحو إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية في المؤسسات العامة الأردنية جاءت إيجابية وبدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.74) وانحراف معياري (0.53)، وقد احتلت الفقرة رقم (1) (أقضي معظم معاملاتي الشخصية أثناء تأديتي الأعمال الوظيفية) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.88)، في حين جاءت الفقرة رقم (8) (أفهم الوظيفية على أنها لا تتعدى الحضور والانصراف وتأدية أقل جهد من العمل) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البُعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.53)، كما يظهر من الجدول أنّ المتوسّطات الحسابية لجميع فقرات هذا البُعد جاءت بدرجة مرتفعة.

2. إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية:

الجدول رقم(8)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية.

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط
9.	الوظيفة بالنسبة لي هي خدمة الجمهور والمجتمع المحي بالجهاز الذي أعمل فيه.	3.78	0.94	1	مرتفع
10.	عندما أعمل أقوم بالعمل على الوجه الأكمل مراعيًا بذلك حقوق الآخرين والمصالح العامة.	3.69	0.96	4	مرتفع
11.	مسؤولية الوظيفة هي الالتزام بما يقيد لي من تعليمات ممن هم أعلى مني في السلم الوظيفي.	3.65	0.98	5	مرتفع
12.	أقدم على إنجاز المعاملات التي تهم الصالح العام حتى لو لم تدخل في اختصاصي.	3.57	0.99	6	مرتفع
13.	لدي استعداد للعمل خارج وقت الدوام اذا تطلب العمل ذلك.	3.73	0.91	2	مرتفع
14.	أرى أن الوظيفة هي من حقي وأني صاحب معروف وفضل على الجمهور الذي يراجعني.	3.51	0.98	7	مرتفع
15.	قدرتي على النهوض بالمسؤوليات التي تلقى على عاتقي تفوق حدود السلطات الممنوحة لي.	3.70	0.97	3	مرتفع
15-9	إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية	3.66	0.58	-	مرتفع

يظهر من الجدول رقم(8) أنّ المتوسط العامّ لتصورات العاملين نحو إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية في المؤسسات العامة الأردنية جاءت إيجابية وبدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.66) وانحراف معياري(0.53)، وقد احتلت الفقرة رقم(9) (الوظيفة بالنسبة لي هي خدمة الجمهور والمجتمع المحي بالجهاز الذي أعمل فيه) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.78)، في حين جاءت الفقرة رقم(14) (أرى أن الوظيفة هي من حقي وأني صاحب معروف وفضل على الجمهور الذي يراجعني) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البُعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.51)، كما يظهر من الجدول أنّ المتوسّطات الحسابية لجميع فقرات هذا البُعد جاءت بدرجة مرتفعة.

3. الحقوق الوظيفية

الجدول رقم (9)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات العاملين نحو الحقوق الوظيفية.

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط
16.	أعتقد أن الأجر الذي أتقاضاه مساوياً لما أقوم به من عمل.	3.55	0.96	2	مرتفع
17.	يعاملني رؤوسائي باحترام وتقدير في العمل.	3.56	0.94	1	مرتفع
18.	هنا تفرقة بيني وبين زملائي في العمل من حيث الانتدابات والدورات.	3.50	0.99	7	مرتفع
19.	الأولوية في المناصب والدورات والترقيات في الجهاز الي أعمل فيه قائمة على الكفاءة والجدارة.	3.52	1.01	5	مرتفع
20.	الأولوية في المناصب والدورات والترقيات في الجهاز الي أعمل فيه قائمة على رغبة المسؤول الأعلى للجهاز.	3.55	0.97	3	مرتفع
21.	الأولوية في المناصب والدورات والترقيات في الجهاز الي أعمل فيه قائمة على المحسوبة والواسطة.	3.51	0.99	6	مرتفع
22.	الأولوية في المناصب والدورات والترقيات في الجهاز الي أعمل فيه قائمة على علاقات الصداقة والقرابة.	3.54	1.00	4	مرتفع
22-16	الحقوق الوظيفية	3.53	0.61	-	مرتفع

يظهر من الجدول رقم (9) أنّ المتوسط العامّ لتصورات العاملين نحو الحقوق الوظيفية في المؤسسات العامة الأردنية جاءت إيجابية وبدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.53) وانحراف معياري (0.61)، وقد احتلت الفقرة رقم (17) (يعاملني رؤوسائي باحترام وتقدير في العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.56)، في حين جاءت الفقرة رقم (18) (هنا تفرقة بيني وبين زملائي في العمل من حيث الانتدابات والدورات) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البُعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.50)، كما يظهر من الجدول أنّ المتوسّطات الحسابية لجميع فقرات هذا البُعد جاءت بدرجة مرتفعة.

4. المناخ الأخلاقي

الجدول رقم (10)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات العاملين نحو المناخ الأخلاقي.

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط
23	تعطي الأهمية الكبرى في المؤسسة لمصلحة كل شخص فيها.	3.59	0.92	3	مرتفع
24	إن اهتمام الرئيس بما هو أفضل لغيرنا.	3.50	0.96	7	مرتفع
25	يتوقع أن يطيع لناس القوانين المهنية ويضعونها فوق.	3.63	0.94	2	مرتفع
26	إن الاهتمام الأول للمؤسسة هو إذا ما كان القرار يهتك حرمة أي قانون.	3.49	1.01	8	متوسطة
27	إن المهم جداً اتباع قرارات وإجراءات المؤسسة.	3.51	0.97	6	مرتفع
28	إن الأفراد في المؤسسة يطيعون سياسات المؤسسة بدقة.	3.53	0.98	5	مرتفع
29	يتوقع أن يعمل الأفراد أي شيء لمصلحة المؤسسة بغض النظر عن النتائج.	3.57	0.94	4	مرتفع
30	يعمل الأفراد في المؤسسة وفق أخلاقياتهم الخاصة.	3.68	1.01	1	مرتفع
30-23	المناخ الأخلاقي	3.56	0.58	-	مرتفع

يظهر من الجدول رقم (10) أنّ المتوسط العام لتصورات العاملين نحو المناخ الأخلاقي في المؤسسات العامة الأردنية جاءت إيجابية وبدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.56) وانحراف معياري (0.58)، وقد احتلت الفقرة رقم (30) (يعمل الأفراد في المؤسسة وفق أخلاقياتهم الخاصة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.68)، في حين جاءت الفقرة رقم (26) (إن الاهتمام الأول للمؤسسة هو إذا ما كان القرار يهتك حرمة أي قانون) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البُعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.49)، كما يظهر من الجدول أنّ المتوسّطات الحسابية لجميع فقرات هذا البُعد جاءت بدرجة مرتفعة، عدا الفقرة رقم (26).

5. الاختبار الأخلاقي

الجدول رقم (11)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعياريّة لاتجاهات العاملين نحو الاختبار الأخلاقي.

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط
31.	من الضروري أن يتلزم المدير بواجبات الوظيفة.	3.72	0.90	1	مرتفع
32.	هناك أوقات فيها من الضروري حجب معلومات محرمة عن المسؤول الأعلى.	3.68	1.00	3	مرتفع
33.	يجب علينا فعل ما يقترحه المدير برغم من بعض الشكوك حول حجة هذا المقترح.	3.70	0.90	2	مرتفع
34.	من الضروري في بعض الأحيان القيام بأعمال خاصة في أوقات العمل.	3.63	0.96	5	مرتفع
35.	من المناسب استعمال خط المكتب في الاتصالات الشخصية طالما أنه لا يستعمل من قبل المؤسسة.	3.55	1.08	7	مرتفع
36.	أخذ من ممتلكات المؤسسة للمنزل مثل الأقلام والأوراق من أجل الاستعمال الشخصي يعتبر ذو فائدة مقبولة.	3.58	0.99	6	مرتفع
37.	يجب أن تكون الإدارة موجهة كلياً نحو تحقيق الأهداف لذلك فإن الغاية تبرر الوسيلة.	3.68	0.89	4	مرتفع
37-31	الاختبار الأخلاقي	3.65	0.55	-	مرتفع

يظهر من الجدول رقم (11) أنّ المتوسط العامّ لتصورات العاملين نحو الاختبار الأخلاقي في المؤسسات العامة الأردنية جاءت إيجابية وبدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.65) وانحراف معياري (0.55)، وقد احتلت الفقرة رقم (31) (من الضروري أن يتلزم المدير بواجبات الوظيفة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.72)، في حين جاءت الفقرة رقم (35) (من المناسب استعمال خط المكتب في الاتصالات الشخصية طالما أنه لا يستعمل من قبل المؤسسة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البُعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.55)، كما يظهر من الجدول أنّ المتوسّطات الحسابية لجميع فقرات هذا البُعد جاءت بدرجة مرتفعة.

الإجابة عن السؤال الثاني: ما مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية؟

وللإجابة على هذا السؤال تمّ احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياريّة، لتصوّرات العاملين في المؤسسات العامة الأردنية لأبعاد الولاء التنظيمي وعلى النحو الآتي:

جدول رقم (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياريّة لتصوّرات المبحوثين لأبعاد الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية.

تسلسل الفقرات	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط
44-38	الولاء العاطفي	3.37	0.56	2	متوسط
51-45	الولاء المستمر	3.44	0.55	1	متوسط
58-52	الولاء المعياري	3.35	0.61	3	متوسط
58-38	الولاء التنظيمي	3.39	0.54	-	متوسط

يبين الجدول رقم (12) أنّ المتوسطات الحسابية لتصوّرات المبحوثين لأبعاد الولاء التنظيمي (الولاء العاطفي، الولاء المستمر، الولاء المعياري)، جاءت بدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الكلي لأبعاد الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية (3.39) وانحراف معياري (0.54) وقد احتلّ بُعد الولاء المستمر المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (3.44) ذلك بُعد الولاء العاطفي، بمتوسط حسابي بلغ (3.37)، في حين جاء في المرتبة الثالثة والأخيرة بُعد الولاء المعياري بمتوسط حسابي بلغ (3.35).

وفيما يلي عرض تفصيلي لتصوّرات المبحوثين للأبعاد المتضمنة لأبعاد الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية وهي كما يلي:

1. الولاء العاطفي

الجدول رقم (13)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعياريّة لتصوّرات المبحوثين للولاء العاطفي في المؤسّسات العامّة الأردنيّة.

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط	المتوسط
.38	أشعر بالسعادة من خلال تواصل حياتي الوظيفية في منظمتي الحالية.	3.22	0.93	متوسط 7
.39	ينتابني الفخر والاعتزاز كلما تحدثت عن منظمتي التي أعمل أمام الآخرين.	3.45	1.01	متوسط 3
.40	أشعر بأن المشكلات التي تواجهها منظمتي كأنها مشكلاتي الذاتية.	3.31	0.98	متوسط 5
.41	انتمائي إلى منظمتي الحالية من الصعب تعويضه في منظمة أخرى يمكن الانتقال إليها.	3.34	0.97	متوسط 4
.42	المناخ الودي في منظمتي التي أعمل فيها يدفعني إلى التمسك بالبقاء في عملي.	3.47	1.00	متوسط 2
.43	أشعر بأن عواطفني مرتبطة تجاه المنظمة التي أعمل بها حالياً.	3.30	1.02	متوسط 6
.44	يعتبر عملي الحالي في هذه المنظمة من الفرص المناسبة التي عرضت عليّ.	3.49	0.93	متوسط 1
44-38	الولاء العاطفي	3.37	0.56	متوسط -

يظهر من الجدول رقم (13) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات العاملين في المؤسّسات العامّة الأردنيّة للولاء العاطفي جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.37) وانحراف معياري (0.56)، وقد احتلت الفقرة رقم (44) (يعتبر عملي الحالي في هذه المنظمة من الفرص المناسبة التي عرضت عليّ) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.69)، في حين جاءت الفقرة رقم (38) (أشعر بالسعادة من خلال تواصل حياتي الوظيفية في منظمتي الحالية) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البُعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.22)، كما يظهر من الجدول أنّ المتوسّطات الحسابيّة لجميع فقرات هذا البُعد جاءت بدرجة متوسطة.

2. الولاء المستمر:

الجدول رقم (14)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصوّرات المبحوثين للولاء المستمر للأفراد في المؤسّسات العامّة الأردنية.

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط
.45	تقدم لي منظمتي مزايا غير متوفرة في منظمات أخرى.	3.62	0.91	2	مرتفع
.46	إن سبب بقائي في هذه المنظمة ينبع من حاجاتي المادية للعمل.	3.27	1.01	7	متوسط
.47	أشعر بصعوبة ترك العمل الحالي في منظمتي حتى مع وجود الرغبة لدي بذلك.	3.29	1.02	6	متوسط
.48	حينما تقدم لي منظمة أخرى امتيازات أفضل سأترك منظمتي الحالية والتحق بالأخرى.	3.38	0.99	4	متوسط
.49	إن المكاسب المادية في منظمتي هي التي تستحوذ على اندفاعي نحو عملي دون غيرها.	3.36	0.97	5	متوسط
.50	أسعى من خلال عملي في منظمتي لبلوغ مناصب أعلى تفيديني مادياً.	3.64	0.98	1	مرتفع
.51	إن تركي لعملي بهذه المنظمة الآن سنعدك س مادياً على حياتي الوظيفية.	3.54	1.03	3	مرتفع
51-45	الولاء المستمر	3.44	0.55	-	متوسط

يظهر من الجدول رقم (14) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات العاملين في المؤسّسات العامّة الأردنية للولاء المستمر جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.44) وانحراف معياري (0.55)، وقد احتلت الفقرة رقم (50) (أسعى من خلال عملي في منظمتي لبلوغ مناصب أعلى تفيديني مادياً) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.64)، في حين جاءت الفقرة رقم (46) (إن سبب بقائي في هذه المنظمة ينبع من حاجاتي المادية للعمل) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البُعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.27)، كما يظهر من الجدول أنّ المتوسّطات الحسابية لجميع فقرات هذا البُعد جاءت بدرجة المرتفعة للحالة المتوسطة.

3. الولاء المعياري:

الجدول رقم (15)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعياريّة لتصوّرات المبحوثين للولاء المعياري في المؤسسات العامّة الأردنية.

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط
.52	تربطني بعلمي رابطة أدبية تجعلني أتمسك به دون التخلي عنه.	3.41	1.03	3	متوسط
.53	هناك فضل للمنظمة التي أعمل فيها على بناء حياتي الوظيفية.	3.34	1.01	4	متوسط
.54	أحرص دائماً على ما يجعل منظمتي ناجحة في بلوغها لأهدافها.	3.43	1.02	2	متوسط
.55	تتوافق قيمي الذاتية مع القيم المعمول بها في هذه المنظمة.	3.31	0.99	5	متوسط
.56	توفر منظمتي فرصة إظهار الطاقات الإبداعية لدى المرؤوسين لتعزيز جودة أدائهم.	3.28	1.00	6	متوسط
.57	تعتبر منظمتي هي المنظمة التي أفضل العمل فيها دون سواها.	3.48	0.97	1	متوسط
.58	إن إلزامي الأخلاقي تجاه زملائي في العمل يدفعني للبقاء في هذه المنظمة.	3.19	0.98	7	متوسط
58-52	الولاء المعياري	3.35	0.61	-	متوسط

يظهر من الجدول رقم (15) أنّ المتوسط العامّ لتصوّرات العاملين في المؤسسات العامّة الأردنية للولاء المعياري جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.35) وانحراف معياري (0.61)، وقد احتلت الفقرة رقم (57) (تعتبر منظمتي هي المنظمة التي أفضل العمل فيها دون سواها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.48)، في حين جاءت الفقرة رقم (58) (إن إلزامي الأخلاقي تجاه زملائي في العمل يدفعني للبقاء في هذه المنظمة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البُعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.19)، كما يظهر من الجدول أنّ المتوسّطات الحسابية لجميع فقرات هذا البُعد جاءت بدرجة متوسطة.

الإجابة عن السؤال الثالث: هل هناك علاقة ارتباطية بين متغير الدراسة المستقل (الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي)؟

جدول رقم (16)

يوضح مصفوفة معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين أخلاقيات الوظيفة العامة ، والولاء التنظيمي.

الأبعاد المستقلة	الولاء العاطفي	الولاء المستمر	الولاء المعياري	الولاء التنظيمي
إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية	*0.656	*0.694	*0.673	*0.766
إدراك الموظفين للمسؤولية الاجتماعية	*0.660	*0.714	*0.665	*0.761
الحقوق الوظيفية	*0.690	*0.764	*0.702	*0.802
المناخ الأخلاقي	*0.693	*0.756	*0.681	*0.804
الاختبار الأخلاقي	*0.316	*0.377	*0.339	*0.376
أخلاقيات الإدارة	*0.749	*0.826	*0.653	*0.801

* دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$)

يتضح من الجدول رقم (16)، بأن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً، وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة لأخلاقيات الوظيفة العامة ، والولاء التنظيمي، كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى البعد الواحد، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين أخلاقيات الوظيفة العامة ، والولاء التنظيمي ككل (0.801) وهي قيمة إيجابية تؤكد الدور الفاعل لأخلاقيات الإدارة ، في الولاء التنظيمي ، وكانت أقوى هذه العلاقات مع البعد التابع (الولاء المستمر) حيث بلغت قوة هذه العلاقة الارتباطية (0.826) في حين كانت أضعف هذه العلاقات هي العلاقة في المتغير التابع (الولاء المعياري) حيث بلغت قيمة هذه العلاقة الارتباطية (0.653).

4.2 اختبار الفرضيات:

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات ، تم إجراء بعض الاختبارات وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وذلك على النحو التالي : فيما يتعلق بافتراض ضرورة عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات

المستقلة " Multi-Collinearity " قام الباحث بإجراء معامل تضخم التباين " Variance Inflation Factor- VIF "، واختبار التباين المسموح به " Tolerance كل متغير من المتغيرات المستقلة ، ويشير الجدول رقم (15) إلى أنه إذا كان معامل تضخم التباين (VIF) للمتغير يتجاوز (10) وكانت قيمة التباين المسموح به أقل من (0.05) فإنه يمكن القول أن هذا المتغير له ارتباط عالٍ مع متغيرات مستقلة أخرى وبالتالي سيؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار . وقد تم الاعتماد على هذه القاعدة لاختبار الارتباط "Multicollinearity" بين المتغيرات المستقلة. وكما يشير الجدول رقم (15) والذي يحتوي على المتغيرات المستقلة وقيمة معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح " Tolerance " لكل متغير، نلاحظ أن قيمة (VIF) لجميع المتغيرات كانت أقل من (10) وتتراوح (2.692-4.190) كما نلاحظ أن قيمة التباين المسموح لجميع المتغيرات كانت أكبر من (0.05) وتتراوح بين (0.239 - 0.405) ولذلك يمكن القول أنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بوجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة .

جدول رقم(17)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء			
المتغيرات	التباين المسموح به Tolerance	معامل تقييم التباين (VIF)	معامل الالتواء Skewness
إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية	0.372	2.692	0.207
إدراك الموظفين للمسؤولية الاجتماعية	0.345	2.896	0.210
الحقوق الوظيفية	0.239	4.190	0.159
المناخ الأخلاقي	0.405	2.468	0.457
الاختبار الأخلاقي	0.359	2.788	0.211

ومن أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي Normal Distribution للبيانات فقد تم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) للمتغيرات، وكما يشير الجدول رقم (17) فإن قيمة معامل الالتواء لجميع متغيرات الدراسة كانت أقل من (1) ولذلك يمكن القول بأنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بالتوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة . وسيتم التأكد من صلاحية النموذج لكل فرضية على حده.

جدول رقم (18)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية

النموذج لاختبار فرضيات الدراسة.

المتغير التابع	المصدر	درجات الحرية	معامل التحديد R ²	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الولاء العاطفي	الانحدار الخطأ	(3، 578)	0.381	378.337	126.11	*405.446	0.000
الولاء المستمر	الانحدار الخطأ	(3، 578)	0.442	365.838	121.946	*391.569	0.000
الولاء المعياري	الانحدار الخطأ	(3، 578)	0.316	314.387	104.792	*304.021	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α = 0.05)

يوضح الجدول رقم (18) صلاحية نموذج اختبار فرضيات الدراسة، ونظراً لارتفاع قيمة (F) محسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة (α ≥ 0.05) ودرجات حرية (3، 578)، حيث إن الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة تفسر (38.1%) من التباين في بُعد (الولاء العاطفي)، كما تفسر أيضاً (44.2%) من التباين في بُعد (الولاء المستمر)، وتفسر أيضاً (31.6%) من التباين في بُعد (الولاء المعياري)، وجميع ذلك يؤكد دور وأثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في تفسير الأبعاد التابعة للولاء التنظيمي. وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدراسة.

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية للالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي، الاختبار الأخلاقي) في الولاء العاطفي في المؤسسات العامة الأردنية.

جدول رقم (19)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في
الولاء العاطفي في المؤسسات العامة الأردنية.

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	المتغيرات المستقلة
0.000	*4.410	0.146	0.033	0.144	إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية
0.000	*4.029	0.128	0.033	0.133	إدراك الموظفين للمسؤولية الاجتماعية
0.002	*3.063	0.120	0.037	0.114	الحقوق الوظيفية
0.000	*7.598	0.262	0.035	0.263	المناخ الأخلاقي
0.065	**1.846	0.069	0.041	0.076	الاختبار الأخلاقي

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.01)$

** غير دالة

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (19)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي) هي أكثر متغيرات الالتزام بأخلاقيات الإدارة تأثيراً في الولاء العاطفي كُبعد من أبعاد الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة والبالغة (4.410، 4.029،

3.063، 7.598) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.01)$

وأشارت النتائج أن المتغير الفرعي والمتعلق (الاختبار الأخلاقي) ليس لها أثر في الولاء العاطفي كُبعد من أبعاد الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، حيث كانت قيمة (t) المحسوبة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

ومما سبق يقنضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد اثر هام بدلالة إحصائية لمتغيرات الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي) في الولاء العاطفي في المؤسسات العامة الأردنية. وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد اثر هام بدلالة إحصائية لمتغير (الاختبار الأخلاقي) في الولاء العاطفي في المؤسسات العامة الأردنية.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple

Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي، الاختبار الأخلاقي) في الولاء العاطفي في المؤسسات العامة الأردنية، كما يتضح من الجدول رقم (18) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير المناخ الأخلاقي قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (35.1%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية حيث يفسر مع المناخ الأخلاقي (37.2%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية حيث فسر مع المتغيرات السابقة (37.9%) من التباين في المتغير التابع، ودخل رابعاً متغير الحقوق الوظيفية حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (38.1%) من التباين في الولاء العاطفي كمتغير تابع.

جدول (20)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للنتبؤ بالولاء العاطفي من خلال الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R ² معامل التحديد	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
المناخ الأخلاقي	0.351	*7.598	0.000
إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية	0.372	*4.410	0.000
إدراك الموظفين للمسؤولية الاجتماعية	0.379	*4.029	0.000
الحقوق الوظيفية	0.381	*3.063	0.002

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.01)$

خرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغيرات (الاختبار الأخلاقي)

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية للالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي، الاختبار الأخلاقي) في الولاء المستمر في المؤسسات العامة الأردنية.

جدول رقم (21)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في
الولاء المستمر في المؤسسات العامة الأردنية.

المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية	0.092	0.030	0.101	*4.067	0.002
إدراك الموظفين للمسؤولية الاجتماعية	0.069	0.030	0.072	*3.263	0.003
الحقوق الوظيفية	0.207	0.034	0.235	*6.043	0.000
المناخ الأخلاقي	0.230	0.032	0.248	*7.211	0.000
الاختبار الأخلاقي	0.045	0.045	0.038	**1.004	0.316

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.01)$

** غير دالة

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (21)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي) هي أكثر متغيرات الالتزام بأخلاقيات الإدارة تأثيراً في الولاء المستمر في المؤسسات العامة الأردنية، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة والبالغة (4.067، 3.263، 6.043، 7.211) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$.

وأشارت النتائج أن المتغير الفرعي والمتعلق (الاختبار الأخلاقي) ليس لها أثر في الولاء المستمر كبعد من أبعاد الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، حيث كانت قيمة (t) المحسوبة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.
ومما سبق يقنضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد اثر هام بدلالة إحصائية للالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي) في الولاء المستمر في المؤسسات العامة الأردنية. وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد اثر هام بدلالة إحصائية لمتغير (الاختبار الأخلاقي) في الولاء المستمر في المؤسسات العامة الأردنية.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple

Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر للالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي، الاختبار الأخلاقي) في الولاء المستمر في المؤسسات العامة الأردنية، كما يتضح من الجدول رقم (20) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير المناخ الأخلاقي قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (38.1%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير الحقوق الوظيفية حيث يفسر مع المناخ الأخلاقي (40.1%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية، حيث فسر مع المتغيرات السابقة (42.5%) من التباين في المتغير التابع، ودخل رابعاً متغير إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (44.2%) من التباين في الولاء المستمر كمتغير تابع.

جدول رقم (22)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression " للتنبؤ بالولاء المستمر من خلال أخلاقيات المهنة كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R ² معامل التحديد	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
المناخ الأخلاقي	0.381	*7.211	0.000
الحقوق الوظيفية	0.401	*6.043	0.000
إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية	0.425	*3.067	0.002
إدراك الموظفين للمسؤولية الاجتماعية	0.442	*2.263	0.003

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.01)$

خرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغيرات (الاختبار الأخلاقي)

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية للالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي، الاختبار الأخلاقي) في الولاء المعياري في المؤسسات العامة الأردنية.

جدول رقم (23)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في
الولاء المعياري في المؤسسات العامة الأردنية.

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	المتغيرات المستقلة
0.002	*3.120	0.074	0.034	0.073	إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية
0.000	*3.710	0.124	0.035	0.129	إدراك الموظفين للمسؤولية الاجتماعية
0.001	*3.251	0.134	0.039	0.128	الحقوق الوظيفية
0.000	*5.266	0.263	0.036	0.265	المناخ الأخلاقي
0.469	**0.724	0.035	0.038	0.027	الاختبار الأخلاقي

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.01)$

** غير دالة

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (23)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي) هي أكثر متغيرات الالتزام بأخلاقيات الإدارة تأثيراً في الولاء المعياري في المؤسسات العامة الأردنية، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة والبالغة (3.210، 3.710، 3.251، 5.266) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.01)$.

وأشارت النتائج أن المتغير الفرعي والمتعلق (الاختبار الأخلاقي) ليس لها أثر في الولاء المعياري كبعد من أبعاد الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، حيث كانت قيمة (t) المحسوبة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.
ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر هام بدلالة إحصائية للالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي) في الولاء المعياري في المؤسسات العامة الأردنية. وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر هام بدلالة إحصائية لمتغير (الاختبار الأخلاقي) في الولاء المعياري في المؤسسات العامة الأردنية.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple

Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر للالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي، الاختبار الأخلاقي) في الولاء المستمر في المؤسسات العامة الأردنية، كما يتضح من الجدول رقم (24) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير المناخ الأخلاقي قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (29.5%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير إدراك الموظفين للمسؤولية الاجتماعية حيث يفسر مع المناخ الأخلاقي (31%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير الحقوق الوظيفية حيث فسر مع المتغيرات السابقة (31.4%) من التباين في المتغير التابع، ودخل رابعاً متغير إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (31.6%) من التباين في الولاء المعياري كمتغير تابع.

جدول (24)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بالولاء المعياري من خلال أخلاقيات الوظيفة العامة كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R ² معامل التحديد	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
المناخ الأخلاقي	0.295	*7.266	0.000
إدراك الموظفين للمسؤولية الاجتماعية	0.310	*3.710	0.000
الحقوق الوظيفية	0.314	*3.251	0.001
إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية	0.316	*2.120	0.034

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.01)$

خرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغيرات (الاختبار الأخلاقي)

الفرضية الرابعة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو (الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة) تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، المسمى الوظيفي).

الجدول رقم (25)

تحليل التباين في تصوّرات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة تعزى للمتغيرات الديموغرافية

المتغير المستقل	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	(3، 578)	7.830	2.610	*8.69	0.000
	داخل المجموعات		173.660	0.300		
الخبرة	بين المجموعات	(4، 577)	9.355	2.339	*7.84	0.000
	داخل المجموعات		172.135	0.298		
المؤهل العلمي	بين المجموعات	(3، 578)	14.648	4.883	*16.92	0.000
	داخل المجموعات		166.842	0.289		

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.01)$

أولاً: الفروق في تصوّرات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة تبعاً لمتغير "العمر":

أشارت النتائج في الجدول رقم (25) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير (العمر) في تصوّرات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة حيث وجدت أن قيمة (F=8.69) ومستوى الدلالة ($\alpha=0.000$) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$)، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير . وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصوّرات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العافقي المؤسسات العامة الأردنية تعزى لمتغير العمر .

ويعزز ذلك نتائج اختبار شففيه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول (26) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار (30 سنة فأقل) ومتوسط الفئة الرابعة (51 سنة فأكثر) حيث بلغ متوسط الفئة الأولى (30 سنة فأقل) (3.44)، أمّا متوسط الفئة الرابعة (51 سنة فأكثر) فقد بلغ (3.80) ولصالح العاملين ذوي الأعمار (51 سنة فأكثر). وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار (41-50 سنة) ومتوسط الفئة الأولى (30 سنة فأقل) حيث

بلغ متوسط الفئة الثالثة (41-50 سنة) (3.78)، أما متوسط الفئة الأولى (30 سنة فأقل) فقد بلغ (3.64) ولصالح العاملين ذوي الأعمار (41-50 سنة).

الجدول رقم (26)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة تبعاً لمتغير العمر

فئات العمر	المتوسط الحسابي	30 سنة فأقل	31-40 سنة	41-50 سنة	51 سنة فأكثر
30 سنة فأقل	3.44	-	-	*0.34	*0.36
31-40 سنة	3.64	-	-	-	-
41-50 سنة	3.78	-	-	-	-
51 سنة فأكثر	3.80	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.01)$

ثانياً: الفروق في تصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً لمتغير "الخبرة":

أشارت النتائج في الجدول رقم (25) أنه توجد فوق ذات دلالة إحصائية لمتغير (الخبرة) في تصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية، حيث وجدت أن قيم $(F=7.91)$ ومستوى الدلالة $(\alpha=0.000)$ وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.01)$ ، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير. وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية تعزى لمتغير الخبرة.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شيفه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول (27) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي سنوات الخبرة (21 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الأولى (5 سنوات فأقل) حيث بلغ متوسط الفئة الخامسة (21 سنة فأكثر) (3.87)، أما متوسط الفئة الأولى (5 سنوات فأقل) فقد بلغ (3.44) ولصالح المبحوثين ذوي سنوات الخبرة (21 سنة فأكثر). وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي سنوات الخبرة (21 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الثانية (6-10 سنوات) حيث بلغ متوسط الفئة الخامسة (21 سنة فأكثر) (3.87)، أما

متوسط الفئة الثانية (6-10 سنوات) فقد بلغ (3.58) ولصالح المبحوثين ذوي سنوات الخبرة (21 سنة فأكثر). وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي سنوات الخبرة (16-20 سنة) ومتوسط الفئة الأولى (5 سنوات فأقل)، حيث بلغ متوسط الفئة الرابعة (16-20 سنة) (3.77)، أما متوسط الفئة الأولى (5 سنوات فأقل) فقد بلغ (3.44) ولصالح المبحوثين ذوي سنوات الخبرة (16-20 سنة).

وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي سنوات الخبرة (11-15 سنة) ومتوسط الفئة الأولى (5 سنوات فأقل) حيث بلغ متوسط الفئة الثالثة (11-15 سنة) (3.69)، أما متوسط الفئة الأولى (5 سنوات فأقل) فقد بلغ (3.44) ولصالح المبحوثين ذوي سنوات الخبرة (11-15 سنة).

الجدول رقم (27)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة حسب متغير سنوات الخبرة

فئات سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	5 سنوات فأقل	10-6 سنوات	15-11 سنة	20-16 سنة	21 سنة فأكثر
5 سنوات فأقل	3.44	-	-	*0.25	*0.33	*0.43
10-6 سنوات	3.58	-	-	-	-	*0.29
15-11 سنة	3.69	-	-	-	-	-
20-16 سنة	3.77	-	-	-	-	-
21 سنة فأكثر	3.87	-	-	-	-	-

• ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.01)$

ثالثاً: الفروق في تصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً لمتغير "المؤهل العلمي":

أشارت النتائج في الجدول رقم (25) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير (المؤهل العلمي) في تصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في للمؤسسات العامة الأردنية حيث وجدت أن قيمة $(F=16.92)$ ومستوى الدلالة $(\alpha = 0.000)$ وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.01)$ ، مما يقتضي

رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير، وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية، تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شيفه للمقارنات البعدية، حيث يبين الجدول (28) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المؤهل العلمي (الدراسات العليا)، ومتوسط الفئة الأولى (ثانوية عامة فما دون)، حيث بلغ متوسط الفئة الرابعة (دراسات عليا) (3.81) أما متوسط الفئة الأولى (ثانوية عامة فما دون) فقد بلغ (3.39) ولصالح المبحوثين ذوي المؤهل العلمي دراسات عليا.

وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المؤهل العلمي (بكالوريوس) ومتوسط الفئة الأولى (ثانوية عامة فما دون) حيث بلغ متوسط الفئة الثالثة (بكالوريوس) (3.69) أما متوسط الفئة الأولى (ثانوية عامة فما دون) فقد بلغ (3.39) ولصالح المبحوثين ذوي المؤهل العلمي بكالوريوس. وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المؤهل العلمي (ثانوية عامة فما دون) ومتوسط الفئة الثانية (دبلوم متوسط) حيث بلغ متوسط الفئة الأولى (ثانوية عامة فما دون) (3.39)، أما متوسط الفئة الثانية (دبلوم متوسط) فقد بلغ (3.60) ولصالح المبحوثين ذوي المؤهل العلمي دبلوم متوسط.

الجدول رقم (28)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة حسب متغير المؤهل

العلمي

فئات المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	ثانوية عامة فما دون	دبلوم متوسط	بكالوريوس	دراسات عليا
ثانوية عامة فما دون	3.39	-	*0.21	*0.30	*0.42
دبلوم متوسط	3.60	-	-	-	-
بكالوريوس	3.69	-	-	-	-
دراسات عليا	3.81	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.01)$

رابعاً: الفروق في تصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً "النوع الاجتماعي":

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (29) إلى أنه يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً (النوع الاجتماعي)، وذلك بسبب ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية، وبلغت قيمة (t=6.09) ومستوى الدلالة ($\alpha = 0.000$)، وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة ($0.01 \geq \alpha$)، مما يقتضي رفض الفرضية، والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الإدارة في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً النوع الاجتماعي، وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الإدارة في المؤسسات العامة الأردنية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي. ويبين الجدول أيضاً أن الفروق بالنسبة للنوع الاجتماعي كانت لصالح الذكور، بدليل ارتفاع متوسطهم الحسابي حيث بلغ متوسط إجابة الذكور (3.79)، ومتوسط إجابة فئة الإناث (3.46).

الجدول رقم (29)

نتائج تحليل اختبار (t) لتصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً النوع الاجتماعي.

المتغير	النوع الاجتماعي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة
النوع الاجتماعي	ذكر	3.79	0.48	*6.09	0.000
	أنثى	3.46	0.65		

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($0.01 \geq \alpha$)

خامساً: الفروق في تصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً "المسمى الوظيفي":

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (30) إلى أنه يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً المسمى الوظيفي، وذلك بسبب ارتفاع قيم (t)

المحسوبة عن قيمتها الجدولية، وبلغت قيمة (t=6.38) ومستوى الدلالة (0.000=α) وهذه النتيجة عنوية عند مستوى دلالة (0.01 ≥ α)، مما يقتضي رفض الفرضية، والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامي المؤسسات العامة الأردنية تبعاً للمسمى الوظيفي، وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، ويبين الجدول أيضاً أن الفروق بالنسبة للمسمى الوظيفي كانت لصالح المدراء بدليل ارتفاع متوسطهم الحسابي حيث بلغ متوسط إجابة المدراء (3.77)، ومتوسط إجابة فئة الموظفين (3.34).

الجدول رقم (30)

نتائج تحليل اختبار (t) لتصورات المبحوثين نحو الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً للمسمى الوظيفي.

المتغير	المسمى الوظيفي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة
المسمى الوظيفي	مدير	3.77	0.50	*6.38	0.000
	موظف	3.34	0.65		

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (0.01 ≥ α)

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو (الولاء التنظيمي) تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، المسمى الوظيفي).

الجدول رقم (31)

تحليل التباين (One Way Anova) لاتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في

المؤسسات العامة الأردنية تعزى للمتغيرات الديموغرافية

المتغير المستقل	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	(3، 578)	7.215	2.405	*8.98	0.000
	داخل المجموعات		154.739	0.268		
الخبرة	بين المجموعات	(4، 577)	16.995	4.249	*16.91	0.000
	داخل المجموعات		144.959	0.251		
المؤهل العلمي	بين المجموعات	(3، 578)	14.154	4.718	*18.45	0.000
	داخل المجموعات		147.800	0.256		

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.01)$

أولاً: الفروق في اتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً لمتغير "العمر":

أشارت النتائج في الجدول رقم (31) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير (العمر) في اتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، حيث وجدت أن قيمة $(F=8.98)$ ومستوى الدلالة $(\alpha=0.000)$ وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.01)$ ، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير، وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، تعزى لمتغير العمر.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول (32) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار (30 سنة فأقل) ومتوسط الفئة الرابعة (51 سنة فأكثر) حيث بلغ متوسط الفئة الأولى (30 سنة فأقل) (3.23)، أما متوسط الفئة الرابعة (51 سنة فأكثر) فقد بلغ (3.54) ولصالح العاملين ذوي الأعمار (51 سنة فأكثر). وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار (31-40 سنة) ومتوسط الفئة الرابعة (51 سنة فأكثر) حيث

بلغ متوسط الفئة الثانية(31-40 سنة) (3.31)، أما متوسط الفئة الرابعة(51 سنة فأكثر) فقد بلغ(3.54) ولصالح العاملين ذوي الأعمار (51 سنة فأكثر).

الجدول رقم (32)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً

لمتغير العمر

فئات العمر	المتوسط الحسابي	30 سنة فأقل	40-31 سنة	50-41 سنة	51 سنة فأكثر
30 سنة فأقل	3.23	-	-	-	*0.31
40-31 سنة	3.31	-	-	-	*0.23
50-41 سنة	3.48	-	-	-	-
51 سنة فأكثر	3.54	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(0.01 \geq \alpha)$

ثانياً: الفروق في اتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً لمتغير "الخبرة".

أشارت النتائج في الجدول رقم(31) أن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير (الخبرة) في اتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، حيث وجدت أن قيمة $(F=16.91)$ ومستوى الدلالة $(\alpha=0.000)$ وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة $(0.01 \geq \alpha)$ ، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير. وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، تُعزى لمتغير الخبرة.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شيفه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول(33) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي سنوات الخبرة(21 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الأولى(5سنوات فأقل) حيث بلغ متوسط الفئة الخامسة(21 سنة فأكثر) (3.52)، أما متوسط الفئة الأولى(5سنوات فأقل) فقد بلغ(3.29) ولصالح المبحوثين ذوي سنوات الخبرة(21 سنة فأكثر). وأن هنالك

مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي سنوات الخبرة (21 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الثانية (6-10 سنوات)، حيث بلغ متوسط الفئة الخامسة (21 سنة فأكثر) (3.52)، أما متوسط الفئة الثانية (6-10 سنوات) فقد بلغ (3.33) ولصالح المبحوثين ذوي سنوات الخبرة (21 سنة فأكثر).

الجدول رقم (33)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية حسب متغير سنوات الخبرة

فئات سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	5 سنوات فأقل	10-6 سنوات	15-11 سنة	20-16 سنة	21 سنة فأكثر
5 سنوات فأقل	3.29	-	-	-	-	*0.23
10-6 سنوات	3.33	-	-	-	-	*0.19
15-11 سنة	3.38	-	-	-	-	-
20-16 سنة	3.43	-	-	-	-	-
21 سنة فأكثر	3.52	-	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(0.01 \geq \alpha)$

ثالثاً: الفروق في اتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً لمتغير "المؤهل العلمي".

أشارت النتائج في الجدول رقم (31) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير (المؤهل العلمي) في اتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، حيث وجدت أن قيمة $(F=18.45)$ ومستوى الدلالة $(\alpha = 0.000)$ ، وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة $(0.01 \geq \alpha)$ ، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير، وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شيفه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول (34) أن

هناك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المؤهل العلمي (الدراسات العليا) ومتوسط الفئة الأولى (ثانوية عامة فما دون)، حيث بلغ متوسط الفئة الرابعة (دراسات عليا) (3.50) أما متوسط الفئة الأولى (ثانوية عامة فما دون) فقد بلغ (3.30) ولصالح المبحوثين ذوي المؤهل العلمي دراسات عليا. أرى هناك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المؤهل العلمي (الدراسات العليا) ومتوسط الفئة الثانية (دبلوم متوسط) ، حيث بلغ متوسط الفئة الرابعة (دراسات عليا) (3.50)، أما متوسط الفئة الثانية (دبلوم متوسط) فقد بلغ (3.34) ولصالح المبحوثين ذوي المؤهل العلمي دراسات عليا.

الجدول رقم (34)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية حسب

متغير المؤهل العلمي

فئات المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	ثانوية عامة فما دون	دبلوم متوسط	بكالوريوس	دراسات عليا
ثانوية عامة فما دون	3.30	-	-	-	0.20*
دبلوم متوسط	3.34	-	-	-	0.16*
بكالوريوس	3.41	-	-	-	-
دراسات عليا	3.50	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.01)$

رابعاً: الفروق في اتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً "النوع الاجتماعي":

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (35) إلى أنه يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً (النوع الاجتماعي)، وذلك بسبب ارتفاع قيمة (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية، وبلغت قيمة (t=9.51) ومستوى الدلالة ($\alpha = 0.000$)، وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$) ، مما يقتضي رفض الفرضية، والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو الولاء

التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً النوع الاجتماعي، وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

ويبين الجدول رقم (35) الفروق بالنسبة للنوع الاجتماعي كانت لصالح الذكور بديل ارتفاع متوسطهم الحسابي، حيث بلغ متوسط إجابة الذكور (3.51)، ومتوسط إجابة فئة الإناث (3.26).

الجدول رقم (35)

نتائج تحليل اختبار (t) لاتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً النوع الاجتماعي.

المتغير	النوع الاجتماعي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة
النوع الاجتماعي	ذكر	3.51	0.44	*9.51	0.000
	أنثى	3.26	0.57		

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.01)$

سابعاً: الفروقات في اتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً المسمى الوظيفي:

تشير الطيات الإحصائية في الجدول رقم (36) إلى أنه يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً (المسمى الوظيفي) وذلك بسبب ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية، وبلغت قيمة (t=12.44) ومستوى الدلالة ($\alpha = 0.000$)، وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$)، مما يقتضي رفض الفرضية، والتي تنص على أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً المسمى الوظيفي، وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، تُعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

ويبين الجدول أيضاً أن الفروق بالنسبة للمسمى الوظيفي، كانت لصالح المدراء

بدليل ارتفاع متوسطهم الحسابي حيث بلغ متوسط إجابة المدراء (3.58)، ومتوسط إجابة فئة الموظفين (3.19).

الجدول رقم (36)

نتائج تحليل اختبار (t) لاتجاهات العاملين نحو الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية تبعاً المسمى الوظيفي.

المتغير	المسمى الوظيفي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة
المسمى الوظيفي	مدير	3.84	0.45	*12.44	0.000
	موظف	3.17	0.51		

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(0.01 \geq \alpha)$

4. 3 نتائج الدراسة:

1. أشارت النتائج أن المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين لأبعاد الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة (واجبات الوظيفة، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي، الاختبار الأخلاقي)، جاءت بدرجة مرتفعة، وقد احتلُّ بعد إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية المرتبة الأولى، يلي ذلك بُعد إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد الاختبار الأخلاقي، أما بُعد المناخ الأخلاقي فقد جاء في المرتبة الرابعة، في حين جاء في المرتبة الخامسة والأخيرة بُعد الحقوق الوظيفية. ويُعزى ذلك إلى كون أخلاقيات الوظيفة وبمختلف أبعادها ذات أصول قيمية ونفسية بالإضافة إلى أصولها القانونية والوضعية، مما يجعلها واسعة الامتداد في الإدراك والشعور، وقد يكون ذلك على حساب معطيات الحقوق الوظيفية الملموسة، في الواقع التنظيمي للمؤسسات المبحوثة، الأمر الذي جعل المبحوثين يفضلون ضمن الحالة المتوسطة، ليؤكدوا هزيمة الرضا المتصاعد كلما تم الابتعاد عن مدركات المعطيات المادية والنقته نتائج هذه الدراسة مع ما جاءت به دراسة (القطاونة، 2006) والتي أشارت نتائجها إلى وجود مبادئ أخلاقية يلتزم بها موظفو دائرة ضريبة الدخل والمبيعات أثناء عملهم ومن أبرزها الموضوعية والاستقلالية، والنقته مع دراسة (الكواز والعبادي، 2006) والتي أشارت نتائجها إلى

أن الأفراد العاملين في المنظمة سواء أكانوا موظفين أو مدراء يحملون آراء متباينة وهناك اختلافات هامة بينهم حول مكونات السلوكيات الأخلاقية ومصادر تكوين هذه السلوكيات التي يحملونها . والتقت مع دراسة (جمعة، 2006) والتي أشارت نتائجها إلى مدققي الحسابات الأردنيين يدركون الالتزامات الأخلاقية المهنية المعيارية، والتقت مع دراسة العمر (2000) والتي أشارت نتائجها إلى توافر مستوى جيد من الوعي في بيئة أخلاق العمل.

2. أشارت النتائج أن المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين لأبعاد الولاء التنظيمي (الولاء العاطفي، الولاء المستمر، الولاء المعياري)، جاءت بدرجة متوسطة، يؤكد على التصورات الانفعالية وغير المعقدة للمبحوثين وتفاعلهم مع معطيات الواقع الإداري، من خلال استجابات عملية وفعلية، وبما يتجانس مع الدرجة المتوسطة للبعد ككل، على الرغم من أن الولاء المستمر قد جاء بالمرتبة الأخيرة للدرجة المتوسطة، بما يدل على حالة عدم الرضا النسبي إزاء ما يحصل عليه العاملون من عوائد مادية في المؤسسات المبحوثة. وقد احتلَّ بعد الولاء المستمر المرتبة الأولى، ويعزى ذلك للظروف المادية الصعبة للموظفين العاملين في منظمات القطاع العام الأردني، بالإضافة إلى صعوبة إيجاد فرص عمل بديلة وبأجور أفضل من أجورهم الحالية ، يلي ذلك بُعد الولاء العاطفي، في حين جاء في المرتبة الثالثة والأخيرة بُعد الولاء المعياري. الأمر الذي يعزى إلى تأثير القيم والروابط الاجتماعية على مستويات الإدراك لدى العاملين في المنظمات الإدارية، وإلى تجانس العاملين من حيث العادات والقيم ، والتقت نتائج هذه الدراسة مع ما جاءت به دراسة (حجازي ، 2006) التي أشارت نتائجها إلى أن مستوى درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في مجلس الأعيان ، بشكل عام، مستوى مرتفع، باستثناء بعد الولاء المستمر، الذي كانت درجته بمستوى متوسط.

3. أشارت أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً، وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة لأخلاقيات الوظيفة العامة ، والولاء التنظيمي، كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى البعد الواحد، وكانت أقوى

هذه العلاقات مع البعد التابع (الولاء المستمر) في حين كانت أضعف هذه العلاقات هي العلاقة في المتغير التابع (الولاء المعياري).

ويرجع ذلك إلى إمكانية استشعار مدى العلاقات السائدة بين الموظفين الإداريين بوصفهم مرؤوسين يتعاملون إنسانياً وتنظيمياً واجتماعياً ، أهمية المصلحة العامة وما يرتبط بقيم المجتمعات وأخلاقياته، كالأمانة والنزاهة والمصداقية، وهي الأقرب إلى مشاعر العاملين، وشعورهم بالتوافق النفسي والتنظيمي إزاء الوظائف التي يشغلونها، وبما يترتب على ذلك من توزيع الأعباء الوظيفية ، وإلى القيمة المطلقة للغة ذات الامتداد النفسي والمعنوي والأخلاقي المترسخ في نفسياتهم واستجاباتهم لمبررات الحق والواجب.

4. أشارت النتائج أن الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة تفسر (38.1%) من التباين في بُعد (الولاء العاطفي)، كما تفسر أيضاً (44.2%) من التباين في بُعد (الولاء المستمر)، وتفسر أيضاً (31.6%) من التباين في بُعد (الولاء المعياري)، وجميع ذلك يؤكد دور وأثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في تفسير الأبعاد التابعة للولاء التنظيمي . ويعود تفسير ذلك إلى أن المبحوثين يميلون إلى التعامل الفعلي ذي النتائج المؤثرة عملياً وعاطفياً، وإلى ما يرتبط بالقيم والمعايير الأخلاقية، كونها أبعد عن احتمل الحركة والتأويل، ولهذا جاءت أهمية بُعد الولاء العاطفي والولاء المستمر قبل بعد الولاء المعياري الذي يرتبط بالمراديات المادية التي لا يمكن تجاهلها.

5. أشارت النتائج إن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي) هي أكثر متغيرات الالتزام بأخلاقيات الإدارة تأثيراً في الولاء العاطفي كبعث من أبعاد الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، وإن متغير المناخ الأخلاقي قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (35.1%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية حيث يفسر مع المناخ الأخلاقي (37.2%) من التباين في المتغير التابع ، ودخل ثالثاً متغير إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية حيث فسر مع المتغيرات السابقة (37.9%)

من التباين في المتغير التابع ، ودخل رابعاً متغير الحقوق الوظيفية ، حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (38.1%) من التباين في الولاء العاطفي كمتغير تابع.

6. أشارت النتائج أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي) هي أكثر متغيرات الالتزام بأخلاقيات الإدارة تأثيراً في الولاء المستمر في المؤسسات العامة الأردنية، وإن متغير المناخ الأخلاقي قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (38.1%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير الحقوق الوظيفية حيث يفسر مع المناخ الأخلاقي (40.1%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية، حيث فسر مع المتغيرات السابقة (42.5%) من التباين في المتغير التابع، ودخل رابعاً متغير إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية، حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (44.2%) من التباين في الولاء المستمر كمتغير تابع.

7. أشارت النتائج أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي) هي أكثر متغيرات الالتزام بأخلاقيات الإدارة تأثيراً في الولاء المعياري في المؤسسات العامة الأردنية، وإن متغير المناخ الأخلاقي قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (29.5%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير إدراك الموظفين للمسؤولية الاجتماعية، حيث يفسر مع المناخ الأخلاقي (31%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير الحقوق الوظيفية، حيث فسر مع المتغيرات السابقة (31.4%) من التباين في المتغير التابع، ودخل رابعاً متغير إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (31.6%) من التباين في الولاء المعياري كمتغير تابع.

8. أشارت النتائج إلى وجود فروقات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين نحو (الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة)، تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الع اجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، الذبارة، المسمى

الوظيفي)، بمعنى أنه كلما زادت خبرة الفرد أصبح أكثر اعتماداً على نفسه بخلاف المعينين الجدد، فإن مستوى التزامه بأخلاقيات الوظيفة العامة يتأثر بسبب تعلمهم أساسيات العمل، إضافة إلى أنه يوجد هناك تمييز بين أصحاب الخبرات، وبالنسبة للمؤهل العلمي لصالح المبحوثين ذوي المؤهل العلمي (بالوريوس فما فوق) وتفسر على أن الفرد الحاصل على المؤهل العلمي النسب للوظيفة يكون أكثر وعياً بجوانب العمل، وكلما كان المؤهل عالياً كان فهم الفرد للعمل عالياً، وبالتالي يكون إنجازة عالياً، وبالنسبة للعمر لصالح المبحوثين ذوي أعمار (51 سنة فأكثر)، بمعنى أنه كلما زاد عمر الفرد كان أكثر نضجاً وإماماً ويكون أكثر عطاءً، وللنوع الاجتماعي كانت لصالح الذكور ويمكن تفسير ذلك بأن مستوى الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة يتأثر بنوع الفرد، إذ يتضح أن الذكور أكثر إطلاعاً على المعلومات الخاصة بالعمل، مما يجعلهم أكثر التزاماً بتحقيق مستوى أداء أكثر للعمل.

9. أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو (الولاء التنظيمي)، تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، المسمى الوظيفي). فبالنسبة للنوع الاجتماعي كانت الفروق لصالح الذكور، وبالنسبة للمؤهل العلمي كانت لصالح ذوي المؤهل العلمي دراسات عليا، وبالنسبة للخبرة فإن مستوى ولاءه يزداد كلما زادت خبرته، وبالنسبة للعمر لصالح المبحوثين ذوي أعمار (51 سنة فأكثر)، وللمسمى الوظيفي لصالح المدراء.

الفصل الخامس الخاتمة والتوصيات

1.5 الخاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانته لغرض جمع البيانات، و تمثل مجتمع الدراسة في قطاع العاملين في (10) مؤسسات حكومية ومن جميع المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا. وهذه المؤسسات هي: (مؤسسة الإقراض الزراعي، مؤسسة إدارة وتنمية أموال الأيتام، المؤسسة الأردنية للاستثمار، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، مؤسسة الإذاعة والتلفزيون، مؤسسة المواصفات والمقاييس، مؤسسة سكة الحديد العقبة، مؤسسة المناطق الحرة، مؤسسة التدريب المهني، مؤسسة الإسكان والتطوير الحضري)، حيث بلغ عددهم (6815) موظفًا وموظفةً، تم اخذ عينة عشوائية بسيطة تمثل (10%) من جميع العاملين في المؤسسات الحكومية في الأردن، وقد تم توزيع (682) استبانته على عينة الدراسة، وتم توزيع الاستبانات على جميع مفردات العينة، حيث استرجع (609) استبانة، وتم استبعاد (27) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (582) استبانة لتشكل ما نسبته (8.54%) من مجتمع الدراسة الكلي، وما نسبته (85.34%) من عينة الدراسة الكلي، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، وأظهرت الدراسة درجة عالية من الصدق والثبات، حيث تم عرض أداة الدراسة على هيئة تحكيم مؤلفة من أساتذة الإدارة المختصين بحيث أُبقيت الفقرات التي نالت إجماع المحكمين في حين تم إلغاء الفقرات التي أجمع عليها جميع المحكمين، وطُورت الأداة إلى أن وصلت إلى (58) فقرة لتناسب مع طبيعة الدراسة. أما بالنسبة للثبات فقد استخدمت معادلة كرونباخ الفا (Cronbach Alpha Equation) بلغ (الفأ=0.91).

وتوصلت الدراسة إلى أن تصورات المبحوثين لأبعاد الالتزام بأخلاقيات المهنة

في المؤسسات العامة الأردنية كانت مرتفعةً، وأن تصورات المبحوثين على أبعاد الولاء التنظيمي كانت متوسطةً، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد أخلاقيات الوظيفة العامة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي، الاختبار الأخلاقي) والولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، وأن المتغير المستقل (أبعاد أخلاقيات الوظيفة العامة) تُفسر ما مقداره (38.1%) من التباين في المتغير التابع الولاء العاطفي، تُفسر أيضاً (44.2%) من التباين في بُعد (الولاء المستمر)، وتُفسر أيضاً (31.6%) من التباين في بُعد الولاء المعياري في المؤسسات العامة الأردنية وهي قوى تفسيرية مرتفعة نسبياً. وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات الوظيفة العامة تُعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمسمى الوظيفي)، وإلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي تُعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمسمى الوظيفي).

5. 2 التوصيات:

في ضوء ما تقدم فإن الدراسة تقدم التوصيات التالية:

1- ضرورة أن تتبنى أجهزة الإدارة في المؤسسات المبحوثة كثيراً من المفاهيم التي تعكس أبعاد أخلاقيات الوظيفة العامة، بما ينعكس عنها كسلوك في التعرف على درجات الولاء التنظيمي عند منتسبيها، من خلال نشر مفاهيم الشفافية والحق وربطه بالواجب، عبر لقاءات مفتوحة تتيح إشاعة روح العلاقات المباشرة والإيجابية.

الاهتمام بشكل أكبر بمفهوم أخلاقيات العمل في المنظمات لما لها أهمية بتطوير عملها، وزرع الثقة بينها وبين المجتمع الذي تتعامل معه، من خلال وسائل منها، تفعيل للعلاقات الاجتماعية بين العاملين، وتشجيع روح التعاون فيما بينهم، و تنمية روح الفريق، ويمكن تحقيق ذلك من خلال مبادرة الإدارة إلى رعاية النشاطات الاجتماعية المختلفة خارج ساعات العمل الرسمي، مما يؤدي إلى تقليل درجة عدم التاكيد والالتباس في العلاقة الموجودة بين المنظمة

والمجتمع.

3- ضرورة التزام المنظمات بالشفافية والنزاهة في التعامل مع المجتمع ، اخذين بنظر الاعتبار المصلحة العامة للمجتمع وليس المصالح الشخصية ، ووضع آلية لمعرفة مدى ا ل التزام هذه المنظمات بالقوانين والتشريعات والمحافظة على حقوق المجتمع، ولا سيما اذا ما علمنا علاقة التأثير والتأثر الموجودة بين المنظمة والمجتمع.

4- تعزيز قدرات العاملين من حيث إشراكهم في عملية اتخاذ القرارات ، وزيادة و رفع مستوى الشفافية والإفصاح عن المعلومات ، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال تفعيل دور الإدارة الوسطى في المؤسسات العامة . إن من شأن ذلك العمل على تسهيل تنفيذ الأعمال المطلوبة، و تحقيق الأهداف بكفاية و فاعلية.

5- أن تنهض المؤسسات المبحوثة ل لارتقاء بترسيخ مفاهيم أخلاقيات الوظيفة العامة والولاء التنظيمي عند أعضائها بأكثر من الحالة المتوسطة التي هي عليها الآن، وذلك من خلال زيادة الوعي عندهم ، وذلك من خلال إشراكهم في الدورات التدريبية الملائمة، و تنمية احتياجاتهم الوظيفية ، وكذلك إشراكهم في المؤتمرات العلمية ، وعقد الدورات التدريبية والتنقيفية التي تشعروهم بمبررات العدالة في المنظمة، وتدفعهم نحو الولاء التنظيمي ، وبالتالي نحو تحقيق المواطنة التنظيمية.

قائمة المراجع

أ- المراجع العربية:

القرآن الكريم

أبو خرمة ، عماد (1997) قيم أخلاقيات الإدارة العامة الأردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، إربد ، الأردن

جمعة، أحمد حلمي (2006) الالتزامات الأخلاقية المهنية المعيارية في بيئة المحاسبة العربية: دليل من الأردن ورقة عمل مقدمة لـ لمؤتمر العلمي الدولي السنوي السادس أخلاقيات الأعمال و مجتمع المعرفة (جامعة الزيتونة 17- 19 / 4 / 2006، عمان - الأردن

حجازي ، هيثم علي (2006) قياس درجة الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة : العاطفي والمستمر والأخلاقي لدى موظفي مجلس الأعيان الأردني ، مجلة دراسات مستقبلية جامعة أسيوط ، العدد الحادي عشر ، ص 37-50 ، جمهورية مصر العربية

حلواني إيتسام عبدالرحمن وعيدروس عبدالله ال صبان (1992) ، القيادة الإدارية والجوهر المفقود دراسة عن العلاقات الإنسانية في الإدارة ومدى توفرها في الأجهزة الحكومية في المنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد و الإدارة، المجلد الرابع، ص ص 127 - 180. السلمي ، علي ، (2001) ، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية ، دار غريب للنشر والطباعة - القاهرة.

الصواف محمد، (1994) "أخلاقيات الوظيفة العام و العوامل الإدارية المؤثرة في مخالفتها بالتطبيق على السعودية ، مجلة الإدارة العامة، العدد 82، مارس ، المجلد 33، ص 7-37، الرياض .

الطويل ، هاني عبد الرحمن (1999) الإدارة التربوية و السلوك المنظمي، مطبعة كتابكم ، عمان ، الأردن.

العتيبي، محمد سعود و السواط، طلحة عوض الله، (1997) "الولاء التنظيمي لمبنتي جامعة الملك عبد العزيز والعوامل المؤثرة فيه " ، مسقط، مجلة الإداري،

العدد (70)، 13 - 67.

العثيمين ، فهد بن سعود بن عبد العزيز (1994) أخلاقيات الإدارة في الوظيفة و تطبيقاتها في المملكة العربية السعودية ، مؤسسة الرسالة ، بيروت ، لبنان،
العديلي، ناصر محمد، (1995)، السلوك الإنساني والتنظيمي: منظور كلي مقارن ،
معهد الإدارة العامة، الرياض.

العزام، محمد علي نوفان (1991) اثر الالتزام بالعمل على النجاح الإداري لدى
مديري المدارس الأساسية تبصورت المعلمين و المعلمات ، رسالة
ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

العمر عماد محمد عوض (2000) قيم وأخلاقيات الإدارة العامة الأردنية : دراسة
ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

العمرى، عبید عبدالله (1999) الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس والنمط
القيادي لرؤساء الأقسام في جامعة الملك سعود: دراسة ميدانية. مجلة جامعة
الملك سعود. العلوم الادارية 1. م/11 : 111-134.

العززي سعد، الساعدي مؤيد (2000) ، أخلاقيات الإدارة : مدخل التكوين في
منشآت الأعمال، المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، مجلد (1) ، العدد / 3،
ص7-50، بغداد .

القطاونة عادل محمد (2006) المبادئ الأخلاق وموظفي دائرة ضريبة الدخل
والمبيعات في المملكة الأردنية الهاشمية: دراسة ميدانية، ورقة عمل مقدمة
للمؤتمر العلمي الدولي السنوي السادس لأخلاقيات الأعمال ومجتمع المعرفة)،
جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة، عمان - الأردن، خلال الفترة من 17-
2006/ 4 /19.

الكايد، جعفر أحمد، (1999)، الولاء التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية :
دراسة ميدانية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ،" رسالة ماجستير غير
منشورة، جامعة اليرموك.

الكواز سعد محمود والعبادي، عمر غازي (2006) أخلاقيات العمل وكفاءة السوق
المالي ورقة عمل مقدمة لـ لمؤتمر العلمي الدولي السنوي السادس (أخلاقيات

الأعمال و مجتمع المعرفة) جامعة الزيتونة17- 19 / 4 / 2006، عمان - الأردن.

اللوزي ، موسى (1998) تقدير الأفراد العاملين لسلوكهم الأخلاقي ، مجلة دراسات ، الجامعة الأردنية ، ج 25 ، العدد 2 ، ص عمان ، الأردن.
محمد علي حسين (2002)، دراسة لبعض العوامل المحددة لمواقف العاملين تجاه أخلاقيات العمل في منظمات العمل الكويتية ،المجلة العربية ، للعلوم الإدارية ، مجلد 9 ، ص50-78.

المعاني، أيمن عودة، (1990) "أثر الولاء التنظيمي على الإبداع الإداري لدى المديرين في الوزارات الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية.

مقداد بالخير (1992)التربية الأخلاقية الإسلامية ، ط1، دار عالم الكتب، الرياض، المملكة العربية السعودية.

نجم عبود نجم ، (2002) أخلاقيات الإدارة في عالم متغير ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة .

ياغي، محمد عبد الفتاح، (1991)، قياس مواقف المديرين من بعض الظواهر المسلكية المحظورة مع الموظف العام مجلة جامعة الملك سعود ، للعلوم الإدارية، المجلد4، ص241-260.

المراجع الأجنبية:

Al-Kahtani, Moshobab Ayadh (2004) **An assessment of organizational commitment in the Institute of Public Administration in the Kingdom of Saudi Arabia; the effects of personal demographics and job-related factors on faculty commitment**, PhD Dissertation, Virginia commonweal th university.

Awamleh Nail A.H.K. (1996) Organizational commitment of civil service managers in Jordan: a field study, **Journal of Management Development** , Volume: 15 Issue: 5 Page: 65 – 74.

Badaracco Joseph L. Jr. & Webb, P. Allen, (1995), Business Ethics: A View from the Trenches, California **Management Review**, 37, No. 2, pp.

Barry, Norman (1999) **Ethics**, West Lafayette, IN: Purdue University Press

- Beckett Robert (2003) Communication ethics: Principle and practice, **Journal of Communication Management** , Volume: 8 Issue: 1 Page: 41 – 52.
- Brown, N Gaylor. Kristina (2002) **Organization Commitment in Higher Education: Department of Management and Marketing School of Business**, Jackson. Mississippi. 39217.
- Brugman, D. Weisfelt, M.E.W. (2005). **Moral failing. Review of “Moral Development and Reality: Beyond the Theories of Kohlberg and Hoffman”** by John C. Gibbs. Contemporary Psychology. **Journal of Business Ethics**, Volume: 5 Issue: 2 Page: 195 – 211.
- Carolyn, C. K., (1995), Ethics and Disclosure: An Analysis of Conflicting Duties, **Critical Perspectives on Accounting**, Vol.3: 259-72.
- Cohen, J., Pant, L. and Sharp, D., (2001), An Examination of Difference in Ethical Decision-Making Between Canadian Business Ethics and Accounting Professionals, **Journal of Business Ethics**, Vol. 30 :319-336.
- Connor K.T.(2006) Assessing organizational ethics: measuring the gaps, **Industrial and Commercial Training**, Volume: 38 Issue: 3 Page: 148 – 155
- Cooper, Mary H. (1998). **Population and the Environment**. CQ Researcher 8(26).
- Daft, (2003), Management, 6th. Ed., Thompson South-Western Publishing Co.
- Darwish A. Yousef (1998) Satisfaction with job security as a predictor of organizational commitment and job performance in a multicultural environment, **International Journal of Manpower**, Volume: 19 Issue: 3 Page: 184 – 194.
- Donaldson Davis, (1990), Business Ethics, **Management Decision Journal**, Vol. 28, No. 6.pp.
- Dov Elizur, Meni Koslowsky (2001) Values and organizational commitment , **International Journal of Manpower**, Volume: 22 Issue: 7 Page: 593 – 599.
- Geber, Beverly, (1995), The Right and Wrong of Ethics Offices, **Journal of Training**, Volume: 6 Issue: 1 Page: 187 – 206.
- Hajdin, Mane(2005) Employee Loyalty: An Examination, Journal of Business Ethics, **Management Review**, Volume 59, Number 3, pp. 259-280(22)
- Hansen Fred,& Smith Michele (2006) The ethics of business strategy, **Management Review**, Volume: 7 Issue: 1 Page: 201 – 206.
- Hian Chye Koh, El'fred H.Y. Boo (2004) Organizational ethics and employee satisfaction and commitment , **Management Decision**, Volume: 42 Issue: 5 Page: 677 – 693
- Hosmer, L.T. (1991), **The Ethics of Management**, Irwin, Homewood, p.

- 185f.
- Kohlberg, L. (1981) **The Meaning and Measurement of Moral Development**, Worcester, Mass, Clark Univ. Press
- Lawton, Alan (1998), **Ethical Management for the Public Services**, Open University Press, Buckingham.
- Linda Klebe Terino, Laura Pincus & Michael Brown, (2000), Moral Person and Moral Management, **California Management Review**, 42 (4), Summer, PP. 128-142. In: Richard L.
- Macrdemetoez, D. (2002). **Moral culture in institutions and individual's moral performance: the need for moral developmental tasks**. In J. J. F. ter Laak, P. G. Heymans & A. I. Podolskij (Eds.), *Developmental Tasks: Towards a Cultural Analysis of Human Development* (pp. 237-259). Dordrecht: Reidel.
- Marnburg, E. (1998) **Ethics in Business: A Theoretical and Empirical Study of Individual of Behavior Organizational and Educational Determinants of Behavior in Ethical Conflict Situation**, Norges Tekniske Hogstole, Norway
- Meyer, J. Allen, N. and smith, C. (1993) “ Commitment to Organizations and accusations : Extension and test of three component conceptualization”, **Journal of Applied psychology**, (78). 538-556.
- Nancey, Fjortoft. (1993) **Factor predicting Faculty Commitment to the university** . Paper presented to the Annual forum of the Association for Institutional Research (33rd.chicago).
- Nicholson, Nigel (1994) Ethics in organizations: A framework for theory and research, **Journal of Business Ethics**, Volume 13, Number 8, pp 581-596.
- Paul Currie, Brian Dollery (2006) Organizational commitment and perceived organizational support in the NSW police , **Policing: An International Journal of Police Strategies & Management** , Volume: 29 Issue: 4 Page: 741 – 756.
- Pedersen Storm, J& Rendtorff, J. D.,. (2004). Value-based Management in Local Public Organizations: A Danish Experience. *Cross Cultural Management. An International Journal*, 11(2).pp.117-129.
- Petersen, V. C. (2003). **Beyond Rules in Society and Business**. **Cheltenham**, UK • Northampton, MA, USA: Edward Elgar.
- Reichers, A.E. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. **Academy of Management Review**, 10, 485-476.
- Rosalie Holian (2002) Management decision making and ethics: practices, skills and preferences, **Management Decision**, Volume: 40 Issue: 9 Page: 862 – 870.

- Schwartz . Mark (2007) The “business ethics” of management theory,
Journal: **Journal of Management History** , Volume: 13 Issue: 1
Page: 43 – 5
- Sementelli, A. J. (2005). Evolutionary critical theory, metaphor, and
organizational change. **Journal of Management Development**, 24(5),
443-458. Retrieved September 11, from EBSCOHost database.
- Sow Hup Chan (2006) Organizational identification and commitment of
members of a human development organization, **Journal of
Management Development** , Volume: 25 Issue: 3 Page: 249 – 268.
- Stoner J & Freeman E, (1991) **The Ethics Crisis in American Business,
The Ring Lecture in Ethics, University of Florida,; and presented
to the Hobby Program in Business Ethics**, Hampden-Sydney
College
- Valentine Sean , & Fleischman Gary (2005) Ethics Training and
Businesspersons’ Perceptions of Organizational Ethics, **Journal of
Business Ethics**, volume 52, Number 4, 391-400
- Wren, J. T. (1998) **Ethics: The Heart of Leadership**, West Port, ct:
Praeger
- Wright P.C., W.F. Szeto, S.K. Lee (2003) Ethical perceptions in China:
the reality of business ethics in an international context, **Management
Decision**, Volume: 41 Issue: 2 Page: 180 – 189.
- Yuspeh, R., (2000), Toward the Development of a Multidimensional
Scale for Improving Evaluation of Business Ethics, **Journal of
Business Ethics**, Vol. 9: 254-82.

الملحق (أ)
الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

حضرة الموظف الفاضلحضرة الموظفة الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

صممت هذه الاستبانة لتعرف على " أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية"، وذلك استكمالاً لطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، لذا أرجو التكرم بالإجابة على فقرات هذه الاستبانة بموضوعية ودقة، شاكرة لكم تعاونكم ومؤكدة لكم بأن المعلومات التي تقدمونها سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

وأقبلوا فائق الشكر والاحترام

الباحثة

ريم ياسر الرواشدة

القسم الأول

يرجى قراءة العبارات الآتية بدقة ووضع إشارة (x) داخل القوسين اللذين يقابلان العبارة التي تنطبق مع رأيك

- 1- النوع الاجتماعي : () ذكر () أنثى
- 2- المؤهل العلمي : () توجيهي فما دون () دبلوم () بكالوريوس () دارسات عليا
- 3- المستوى الإداري : () مدير () موظف
- 4- الخبرة : () دون 5سنوات () 6-10 سنوات () 11-15 سنة () 16-20 سنة () أكثر من 21 سنة
- 5- العمر : () 29سنة فأقل () 30-39 سنة

() 49-40 سنة () 50 سنة فأكثر

القسم الثاني : يرجى وضع إشارة (x) في المربع الذي يوافق اختياركم

الرقم	العبرة	غير موافق أبداً	غير موافق	موافق	موافق غالباً	موافق دائماً
	إدراك العاملين لواجباتهم الوظيفية					
1	أقضي معظم معاملاتي الشخصية أثناء تأديتي الأعمال الوظيفية.					
2	أقوم بتبادل المصالح مع الزملاء في إدارات أخرى ولو على حساب العمل.					
3	الالتزام بالأنظمة والتعليمات الخاصة بالعمل يخضع بدرجة الأولى لمصالحي الخاصة.					
4	كشفت أسرار الوظيفية للآخرين أمر لا حرج فيه.					
5	المعاملات التي تربطني بأصحابها علاقات صداقة أو مصلحة أحرص على إنجازها أولاً.					
6	اعتمد تأخير بعض المعاملات حتى يضطر أصحابها تقديم وسلطات لي.					
7	احترامي لرؤيائي وزملائي مبنى على أساس مصالحي بالدرجة الأولى.					
8	أفهم الوظيفية على أنها لا تتعدى الحضور والانصراف وتأدية أقل جهد من العمل.					
	إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية					
9	الوظيفة بالنسبة لي هي خدمة الجمهور والمجتمع المحي بالجهاز الذي أعمل فيه.					
10	عندما أعمل أقوم بالعمل على الوجه الأكمل مراعيًا بذلك حقوق الآخرين والمصالح العامة.					
11	مسؤولية الوظيفة هي الالتزام بما يقيد لي من تعليمات ممن هم أعلى مني في السلم الوظيفي.					
12	أقدم على إنجاز المعاملات التي تهم الصالح العام حتى لو لم تدخل في اختصاصي.					
13	لدي استعداد للعمل خارج وقت الدوام إذا تطلب العمل ذلك.					
14	أرى أن الوظيفة هي من حقي وأنا صاحب معروف وفضل على الجمهور الذي يراجعني.					
15	قدرتي على النهوض بالمسؤوليات التي تلقى على عاتقي تفوق حدود السلطات الممنوحة لي.					
	الحقوق الوظيفية					

					أعتقد أن الأجر الذي أتقاضاه مساوياً لما أقوم به من عمل.	16
موافق دائماً	موافق غالباً	موافق	غير موافق	غير موافق ابداً	العبارة	الرقم
					يعاملني رؤسائي باحترام وتقدير في العمل.	17
					هنا تفرقة بيني وبين زملائي في العمل من حيث الانتدابات والدورات.	18
					الأولوية في المناصب والدورات والترقيات في الجهاز إلى أعمل فيه قائمة على الكفاءة والجدارة.	19
					الأولوية في المناصب والدورات والترقيات في الجهاز إلى أعمل فيه قائمة على رغبة المسئول الأعلى للجهاز.	20
					الأولوية في المناصب والدورات والترقيات في الجهاز إلى أعمل فيه قائمة على المحسوبية والواسطة.	21
					الأولوية في المناصب والدورات والترقيات في الجهاز إلى أعمل فيه قائمة على علاقات الصداقة والقرابة.	22
					المناخ الأخلاقي	
					تعطي الأهمية الكبرى في المؤسسة لمصلحة كل شخص فيها.	23
					إن اهتمام الرئيس بما هو أفضل لغيرنا.	24
					يتوقع أن يطيع لناس القوانين المهنية ويضعونها فوق.	25
					إن الاهتمام الأول للمؤسسة هو إذا ما كان القرار يهتك حرمة أي قانون.	26
					إن المهم جداً اتباع قرارات وإجراءات المؤسسة.	27
					إن الأفراد في المؤسسة يطيعون سياسات المؤسسة بدقة.	28
					يتوقع أن يعمل الأفراد أي شيء لمصلحة المؤسسة بغض النظر عن النتائج.	29
					يعمل الأفراد في المؤسسة وفق أخلاقياتهم الخاصة	30
					الاختبار الأخلاقي	
					من الضروري أن يلتزم المدير بواجبات الوظيفة.	31
					هناك أوقات فيها من الضروري حجب معلومات محرمة عن المسئول الأعلى.	32
					يجب علينا فعل ما يقترحه المدير برغم من بعض الشكوك حول حجة هذا المقترح.	33
					من الضروري في بعض الأحيان القيام بأعمال خاصة في أوقات العمل.	34
					من المناسب استعمال خط المكتب في الاتصالات الشخصية طالما أنه لا يستعمل من قبل المؤسسة.	35

					أخذ من ممتلكات المؤسسة للمنزل مثل الأقلام والأوراق من أجل الاستعمال الشخصي يعتبر ذو فائدة مقبولة.١.	36
موافق دائماً	موافق غالباً	موافق	غير موافق	غير موافق أبداً	العبارة	الرقم
					يجب أن تكون الإدارة موجهة كلياً نحو تحقيق الأهداف لذلك فإن الغاية تبرر الوسيلة.	37
					الولاء العاطفي	
					أشعر بالسعادة من خلال تواصل حياتي الـ وظيفية في منظمتي الحالية.	38
					ينتابني الفخر والاعتزاز كلما تحدثت عن منظمتي التي أعمل أمام الآخرين.	39
					أشعر بأن المشكلات التي تواجهها منظمتي كأنها مشكلاتي الذاتية.	40
					انتمائي إلى منظمتي الحالية من الصعب تعويضه في منظمة أخرى يمكن الانتقال إليها.	41
					المناخ الودي في منظمتي التي أعمل فيها يدفعني إلى التمسك بالبقاء في عملي.	42
					أشعر بأن عواطفی مرتبطة تجاه المنظمة التي أعمل بها حالياً.	43
					يعتبر عملي الحالي في هذه المنظمة من الفرص المناسبة التي عرضت عليّ.	44
					الولاء المستمر	
					تقدم لي منظمتي مزايا غير متوفرة في منظمات أخرى.	45
					إن سبب بقائي في هذه المنظمة ينبع من حاجاتي المادية للعمل.	46
					أشعر بصعوبة ترك العمل الحالي في منظمتي حتى مع وجود الرغبة لدي بذلك.	47
					حينما تقدم لي منظمة أخرى امتيازات أفضل سأترك منظمتي الحالية والتحق بالأخرى.	48
					إن المكاسب المادية في منظمتي هي التي تستحوذ على اندفاعي نحو عملي دون غيرها.	49
					أسعى من خلال عملي في منظمتي لبلوغ مناصب أعلى تفيدني مادياً.	50
					إن تركي لعملي بهذه المنظمة الآن سنعكس مادياً على حياتي الوظيفية.	51
					الولاء المعياري	
					تربطني بعلمي رابطة أدبية تجعلني أتمسك به دون	52

الرقم	العبارة	غير موافق ابدا	غير موافق	موافق	موافق غالبا	موافق دائما
	التخلي عنه.					
53	هناك فضل للمنظمة التي أعمل فيها على بناء حياتي الوظيفية.					
56	توفر منظمتي فرصة إظهار الطاقات الإبداعية لدى المرؤوسين لتعزيز جودة أدائهم.					
57	تعتبر منظمتي هي المنظمة التي أفضل العمل فيها دون سواها.					
58	إن التزامي الأخلاقي تجاه زملائي في العمل يدفعني للبقاء في هذه المنظمة					

السيرة الذاتية

الاسم : ريم ياسر الرواشدة

الكلية : جامعة مؤتة / إدارة الأعمال

التخصص : ماجستير إدارة عامة

السنة : ٢٠٠٧م

العنوان البريدي : مؤتة

الهاتف الأرضي أو الهاتف النقال :

٠٧٧٧٢٧٤٥٥١/٠٣٢٣٣٦٥٢٤٤