

The Impact of Work Ethics on Decision Making Efficiency in the Jordanian Public Sector

Samar Abdulrahman Al-Dmour

A Graduate Student of Public Administration, School of Business, The University of Jordan

Dr. Ra'ed Masa'deh

Associate Professor of Management Information Systems Department, School of Business, The University of Jordan

Prof. Musa Al-Lozi

Vice President for Centers and Community Service Affairs/ President of Aqaba Branch, The University of Jordan, Jordan

Abstract:

This study aims at investigating the impact of work ethics on the effectiveness of administrative decision making in the Jordanian public sector. The focus was mainly on the determination of the effect of elements such as integrity, justice, work proficiency, abiding by rules and regulations and preserving institutions' properties on decision efficiency. In order to achieve the objective of the study, a questionnaire was designed to act as one scientific suitable tool to gather data and apply to a random sample. The questionnaire was distributed to over 400 public servants in four ministries: education, health, finance and ICT. The number of answered questionnaire suitable for the analysis purposes was 307 which is equivalent to 77% of the total distributed. The responses were processed and analysed using appropriate statistical techniques to answer the questions and assumptions posed by the study in the light of using analytical descriptive methodology.

The findings of the study show that there is an impact with significant statistical evidence of the work ethics elements. It was evident that the elements of proficiency of achieving work, abiding by rules and regulations and preserving institution properties had a clear impact on the efficiency of administrative decision making, while there was no such evidence for integrity and justice. On the other hand, there was no impact with significant statistical evidence of the work ethic elements that can be attributed to demographic factors such as age, education, sex, experience, and professional level, except for the latter with statistical-based impact related to justice. On the light of these results, a national strategy may be drafted by the ministry of development of the public sector, in cooperation with other ministries and representatives of the sector, aimed at rooting, implanting and promoting ethics in the public sector. Specialized programs may also be designed for public sector leaders to lead by example and to create a proactive organizational environment that advocates for virtues and attitudes. In addition, there is a need to establish a mechanism to ensure adherence to rules and regulations and to secure justice for public servant in matters such rewards incentives, evaluation and promotion.

Keywords:

Work Ethics, Decision Making Efficiency, Jordanian Public Sector.

Citation:

Al-Dmour, Samar Abdulrahman; Masa'deh, Ra'ed; Al-Lozi, Musa (2017) The Impact of Work Ethics on Decision Making Efficiency in the Jordanian Public Sector; Journal of Social Sciences (COES&RJ-JSS), Vol.6, No.1, pp: 94-116; <https://doi.org/10.25255/jss.2017.6.1.94.116>.

أثر أخلاقيات العمل على كفاءة القرار الإداري في القطاع العام الأردني

سمر عبدالرحمن الضمور¹، د. راند (محمد تيسير) مساعده²، أ.د. موسى اللوزي³

قسم الإدارة العامة، كلية الأعمال، الجامعة الأردنية، عمان/الأردن

قسم نظم المعلومات الإدارية، كلية الأعمال، الجامعة الأردنية، عمان/الأردن

نائب رئيس الجامعة الأردنية لشؤون المراكز وخدمة المجتمع/ رئيس فرع العقبة، الجامعة الأردنية، الأردن،

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر أخلاقيات العمل على كفاءة القرار الإداري في القطاع العام في الأردن. وتركز على معرفة مدى تأثير عناصر أخلاقيات العمل الأساسية المتمثلة في النزاهة، العدالة، الإلتقان في إنجاز العمل، الإلتزام بالقوانين والأنظمة، والمحافظة على ممتلكات المؤسسة على كفاءة القرار من أجل تحسينه وتطويره. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبيان كأحد الأدوات العلمية الملائمة لجمع البيانات واستخدام العينة العشوائية البسيطة لتوزيع أداة الدراسة حيث تم توزيع (400) استبانة على أفراد العينة في أربع وزارات وهي التربية والتعليم، الصحة، المالية والاتصالات. وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة لأغراض التحليل (307) بنسبة استرجاع 77% من مجموع الاستبانات الموزعة، تم معالجتها بالأساليب الإحصائية المناسبة للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها في ضوء استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر أخلاقيات العمل وهي الإلتقان في إنجاز العمل، الإلتزام بالقوانين والأنظمة، المحافظة على ممتلكات المؤسسة، على كفاءة القرار الإداري. وقد كان الأثر الأكبر لمتغير الإلتقان في إنجاز العمل يليه متغير الإلتزام بالقوانين والأنظمة، ثم المحافظة على ممتلكات المؤسسة، بينما لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر أخلاقيات العمل المتمثلة في النزاهة والعدالة على كفاءة القرار الإداري. ومن ناحية أخرى تبين أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين عناصر أخلاقيات العمل وكفاءة القرار الإداري يعود للعوامل الديموغرافية المتمثلة في العمر، التعليم، الخبرة، الجنس، المستوى الوظيفي، باستثناء المستوى الوظيفي الذي ثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية له عند متغير العدالة. في ضوء هذه النتائج، تمخضت الدراسة عن العديد من التوصيات أهمها ضرورة عمل وزارة تطوير القطاع العام على وضع استراتيجية وطنية بالتعاون مع الوزارات الأخرى وممثلين عن مؤسسات القطاع العام، تهدف إلى غرس وتجذير الأخلاقيات في مؤسسات القطاع العام، وتصميم برامج متخصصة للموظفين اللذين يشغلون المواقع القيادية ليكونوا قدوة في سلوكهم وأخلاقهم لبقية الموظفين، وأن يعملوا على خلق بيئة تنظيمية محفزة لحمل أفضل القيم والاتجاهات. وأخيراً إيجاد آلية لمتابعة الإلتزام بالقوانين والأنظمة وخصوصاً فيما يتعلق بضمان تطبيق العدالة في حقوق الموظفين مثل المكافآت، الحوافز، التقييم والترقية.

الكلمات الدالة:

أخلاقيات العمل، كفاءة القرار الإداري، القطاع العام الأردني.

المقدمة

تزايد الإهتمام بالوقت المعاصر بأخلاقيات العمل نظراً للتغيرات السريعة والتطور المذهل الحاصل بجميع مجالات الحياة وعلى كل المستويات، فقد شهدت العقود الأخيرة تطورات وإنجازات علمية كبيرة، ولكنها ليست كافية لاستمرار المجتمعات ونموها ما لم تكن لديها منظومة أخلاقية كاملة توجه وتحكم جميع أعمالها وأنشطتها، وتنعكس على سلوكيات وممارسات أفرادها بشكل إيجابي وأخلاقي يستطيعون معه التمييز بين ما هو صواب وما هو خطأ. إن التغيير السريع والمعرفة المتزايدة والتكنولوجيا المتطورة ليست هي التحدي الوحيد الذي يواجه منظماتنا فالتحدي الأكبر يتمثل في وضع قيم أخلاقية وحضارية تستند إلى قيم المجتمع وثقافته وشرائعه السماوية وذلك كأساس يتم الإنطلاق منه لبناء مجتمعات قادرة على التطور (النحاس، 2010). وفي ظل التراجع في معايير الأخلاق أصبح الإهتمام بموضوع أخلاقيات العمل موضوعاً هاماً، في كافة الدول، المتقدمة منها والنامية، مما تطلب وقفة قوية من قبل تلك الدول والحكومات لوضع استراتيجيات ومنظومة أخلاقية مستندة إلى مبادئ ومعايير توضح ما هو خطأ وما هو صواب وبحيث تكون واضحة لا تقبل التأويل، ووضع اليات محددة للتطبيق خصوصاً على مستوى المنظمات والمؤسسات. ومن مظاهر الإهتمام المتزايد بقيم وأخلاقيات العمل في الأونة الأخيرة، عقد العديد من المؤتمرات والندوات العلمية، والدورات التدريبية، والدراسات والأبحاث التي تناولت أخلاقيات العمل، كما تم إنشاء مدونات أخلاقية بالعديد من المؤسسات (الصباغ، 2013).

وبما أن هذه الدراسة تبحث في أثر أخلاقيات العمل على كفاءة القرار الإداري في القطاع العام الأردني، نظراً لأهمية القرارات حيث أن عملية اتخاذ القرار هي إحدى الوظائف المستمرة للإدارة والتي تقوم بالدور الأكبر في نجاح المؤسسة أو فشلها. كما أن للقرار الإداري دوراً مركزياً وجوهرياً مؤثراً في حياة المنظمة ومخرجاتها والذي يؤثر بدوره على العاملين فيها. لذا يأمل الباحثون أن تقدم هذه الدراسة إضافة في هذا المجال الذي يراود منه

تقليل الفجوة الأخلاقية وتجذير قيم واتجاهات ايجابية للوصول إلى حالة أخلاقية تتمثل في سلوكيات الأفراد والمؤسسات بحيث تعكس رقباً أصيلاً.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

يلاحظ أن هناك تراجعاً في الإلتزام بقواعد العمل والأخلاقيات العامة الأمر الذي يشكل تدني ملحوظ في البناء التنظيمي والأداء، وأكثر ما يظهر هذا التراجع في مؤسسات القطاع العام وهذا ما تؤكدته العديد من المراجع والمصادر أهمها تقارير منظمة الشفافية الدولية [www.transparency.org/https](http://www.transparency.org/): مؤشر مدركات الفساد حيث يقيم ويرتب هذا المؤشر الدول طبقاً لدرجة إدراك وجود الفساد بين المسؤولين والسياسيين في الدولة وتستند المنظمة في تقاريرها على تقارير 12 هيئة دولية معنية في هذا المجال، ويصنف التقرير الدول على مقياس 100 حيث أن درجة 100 تعني أن البلد نظيف من الفساد ودرجة صفر تعتبر أن البلد ينظر إليها على أنها فاسدة. وقد حصلت الأردن في عام 2015 على درجة 100/53. وبناءً على ذلك فإن الدراسة الحالية سوف تبحث في أثر أخلاقيات العمل على كفاءة القرارات الإدارية في القطاع العام الأردني (وزارة الصحة، وزارة التربية، وزارة المالية، وزارة الاتصالات) لما لها من أهمية كبرى تتعكس على كفاءة وفعالية التنظيم، وتتمحور مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- السؤال الرئيسي الأول: ما أثر الأخلاقيات على كفاءة القرار الإداري في القطاع العام الأردني؟
- السؤال الرئيسي الثاني: ما مستوى الإلتزام بأخلاقيات العمل في القطاع العام الأردني؟
- السؤال الرئيسي الثالث: ما أسباب التراجع في منظومة العمل الإداري في القطاع العام الأردني؟

أهمية الدراسة وأهدافها

تأتي أهمية هذه الدراسة من قناعة الباحثين بأن للأخلاقيات الوظيفية أثر ايجابي على مستوى الثقة في المؤسسة أولاً وفي قدرة متخذي القرار على اتخاذ القرار الأخلاقي ثانياً، خصوصاً في ظل تدني معايير الأخلاق، حيث أصبح البحث عن الأخلاق مطلباً رئيسياً لكافة المجتمعات وجاءت هذه الدراسة بهدف توفير معرفة إضافية وإلقاء الضوء على عناصر أخلاقيات العمل المؤثرة في هذا المجال. ويأمل الباحثون ان يكون لهذه الدراسة إضافة لبعض المعلومات الضرورية في مجال إثبات ماهية العلاقة ما بين الإلتزام بأخلاقيات العمل بعناصرها المختلفة وانعكاسها على كفاءة القرار الإداري لما له من أهمية مطلقة في جودة مخرجات المؤسسات، وخصوصاً في المؤسسات العامة لما تتميز به من حيث نوع الخدمات التي تقدمها والشريحة الكبيرة التي تتلقى هذه الخدمات، ولكونها الجهة الوحيدة التي تقدم تلك الخدمات لمستفيديين معينين، فلا يوجد منافسة أو خيارات أمام المواطنين، أضف الى أنها تتعلق باحتياجات أساسية وحيوية. وبعد الرجوع والاستفادة من الدراسات السابقة تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة أثر أخلاقيات العمل على القرارات الإدارية، وذلك من خلال معرفة مدى تأثير عناصر أخلاقيات العمل على عملية اتخاذ القرار.
- تقديم مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي تساعد متخذي القرار على تحسين كفاءة القرار الإداري.

حدود الدراسة

- تقتصر هذه الدراسة على الحدود التالية:
- الحدود المكانية: ستنشمل هذه الدراسة على أربع وزارات حكومية أردنية من بين وزارات ومؤسسات القطاع العام وهي وزارة المالية، وزارة الاتصالات، وزارة التربية والتعليم، ووزارة الصحة.
- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة على الوزارات الأردنية السالفة الذكر في العام 2016 .
- الحدود البشرية: هم العاملين في هذه الوزارات من مدراء، ومساعدي المدراء، ورؤساء أقسام، ورؤساء الشعب وإداريي المؤسسات الحكومية الأردنية.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

- H₀₁: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (P ≤ 0.05) بين عناصر أخلاقيات العمل (النزاهة، العدالة، الاتقان في انجاز العمل، الإلتزام بالقوانين والانظمة، المحافظة على ممتلكات المؤسسة) وكفاءة القرار الإداري. وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:
- H_{01.1}: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (P ≤ 0.05) بين عناصر أخلاقيات العمل وكفاءة القرار الإداري يعود لمتغير النزاهة.
- H_{01.2}: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (P ≤ 0.05) بين عناصر أخلاقيات العمل وكفاءة القرار الإداري يعود لمتغير العدالة.

- H_{01.3}: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (P ≤ 0.05) بين عناصر أخلاقيات العمل وكفاءة القرار الإداري يعود لمتغير الاتقان في انجاز العمل.
- H_{01.4}: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (P ≤ 0.05) بين عناصر أخلاقيات العمل وكفاءة القرار الإداري يعود لمتغير الالتزام بالقوانين والانظمة.
- H_{01.5}: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (P ≤ 0.05) بين عناصر أخلاقيات العمل وكفاءة القرار الإداري يعود لمتغير المحافظة على ممتلكات المؤسسة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

- H₀₂: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (P ≤ 0.05) بين عناصر أخلاقيات العمل وكفاءة القرار الإداري تعود للعوامل الديموغرافية (العمر، الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي). وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:
- H_{02.1}: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (P ≤ 0.05) لبعده العدالة تعود للعوامل الديموغرافية (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس، المستوى الوظيفي).
- H_{02.2}: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (P ≤ 0.05) لبعده النزاهة تعود للعوامل الديموغرافية (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس، المستوى الوظيفي).
- H_{02.3}: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (P ≤ 0.05) لبعده الاتقان في انجاز العمل تعود للعوامل الديموغرافية (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس، المستوى الوظيفي).
- H_{02.4}: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (P ≤ 0.05) لبعده الالتزام بالقوانين والانظمة تعود للعوامل الديموغرافية (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس، المستوى الوظيفي).
- H_{02.5}: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (P ≤ 0.05) لبعده المحافظة على ممتلكات المؤسسة تعود للعوامل الديموغرافية (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس، المستوى الوظيفي).
- H_{02.6}: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (P ≤ 0.05) لبعده كفاءة القرار تعود للعوامل الديموغرافية (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس، المستوى الوظيفي).

مصطلحات الدراسة

بعد اطلاع الباحثين على المقالات المنشورة في المجالات العربية والأجنبية المحكمة والكتب، إضافة إلى المصادر المتاحة على المواقع الإلكترونية، قام الباحثون باختيار ما يتناسب من التعريفات المذكورة مع موضوع الدراسة من حيث الطبيعة الإجرائية وهي كالاتي:

أخلاقيات العمل: ويقصد بها مجموعة القيم والمبادئ الايجابية في التعامل وتأثيرها على اتخاذ القرار الإداري لدى الافراد العاملين في القطاع الحكومي الأردني (المحامدي، 2007: 88).

القرار الإداري: أي عمل قانوني فردي يصدر بإرادة إحدى السلطات الإدارية في الدولة، ويحدث أثراً قانونية بانشاء وضع قانوني جديد أو تعديل أو الغاء وضع قانوني قائم، وهذه القرارات الإدارية ملزمة بمقتضى القانون (عوابدي ، 2005: 239) ويراد به هنا القرارات الإدارية الصادرة عن متخذي القرارات في الوزارت الاردنية الأربع (المالية، الاتصالات، التربية والتعليم، الصحة).

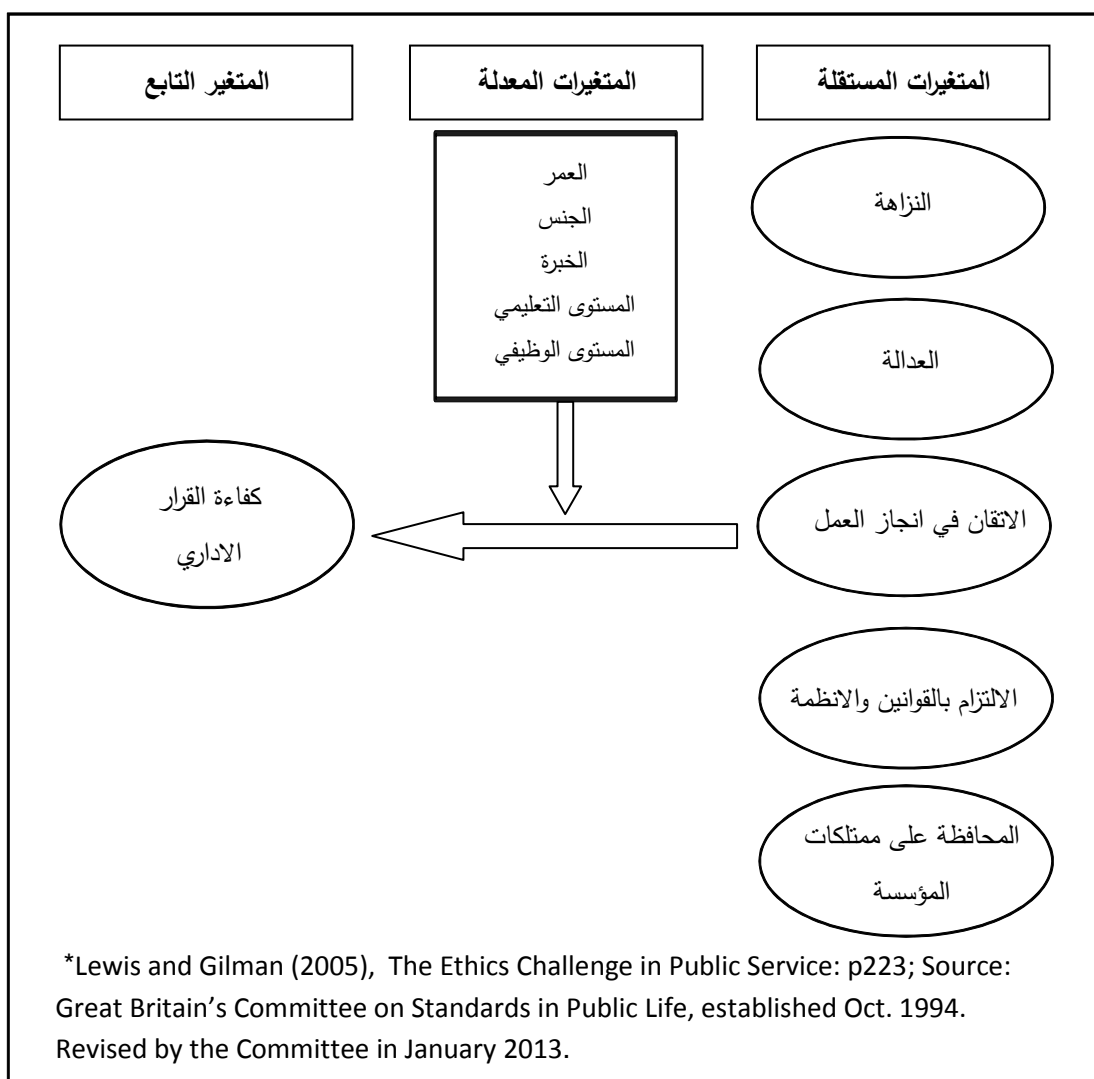
القطاع العام الأردني: ويستخدم هذا التعبير للإشارة إلى النشاطات الاقتصادية القائمة على أساس ملكية الدولة لرأس المال والمنتجات. ويشمل القطاع العام الوزارات والإدارات العامة التابعة لها والبلديات، والمؤسسات العامة. ويقصد بالقطاع العام الأردني كافة الوزارت والمؤسسات والدوائر الحكومية التابعة للدولة والخاضعة لقوانينها وتشريعاتها.

كفاءة القرار الإداري: اختيار متخذي القرار في القطاع العام الاردني للبدائل الافضل من بين البدائل المتاحة والاقبل تكلفة عند اتخاذ القرار (الجبوري، 1989: 145، عوابدي ، 2005: 239).

أنموذج الدراسة

يبين الشكل (1) أنموذج الدراسة الذي يبين أبعاد الابتكار وفاعلية المنظمة التي تم اعتمادها في الدراسة الحالية.

شكل رقم (1): نموذج الدراسة *



الإطار النظري للدراسة

للأخلاق أهمية كبيرة في حياة مختلف الشعوب، فلها تأثير كبير على أفعال الافراد وسلوكهم المتوافق مع القيم الثابتة في النفس من صفات ومبادئ، وغالبا ما يظهر تأثير تلك الصفات الثابتة بالنفس على الفرد وجوارحه، فسلوكيات الانسان متصلة بشكل دائم بالصفات والمبادئ المتأصلة في نفسه تماما كاتصال جذر الشجرة بفروعها. وهنا نستطيع أن نقول بأن تقويم سلوكيات الأفراد وأعمالهم متصلة بتقويم أخلاقهم، وذلك لأن الفرع منوط بالأصل، فإذا فسد الأصل فسد الفرع والعكس صحيح.

أخلاقيات العمل

في الوقت الذي يشير فيه مصطلح الأخلاق إلى جملة من المبادئ والقيم الحاكمة للسلوك وقدرة الإنسان على التفريق بين الخطأ والصواب، فإن مصطلح العمل يدل على الفعل والمهنة (المحامدي، 2007: 88)، والعمل كأى فعل يقوم به الإنسان لا بد أن يتصف صاحبه بالخلق وينعكس خلقه هذا على عمله وعلى سلوكه أثناء تأديته لعمله وهو ما اصطلح عليه "بأخلاقيات العمل". ويوجد كثير من التعريفات التي توضح مصطلح أخلاقيات العمل، وهذه هي أبرزها:

عرف عطيانى وأبو سلمى (2014) أخلاقيات العمل على أنها "اتجاه الإدارة وتصرفها تجاه موظفيها وزبائنها والمساهمين والمجتمع عامة وكل أصحاب العلاقة، وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المنظمات". كما عرفت كل من صوفي وقوراري (2012) أخلاقيات العمل على أنها "عملية إدراج عامل الأخلاق داخل العمل

في المرافق والإدارات العمومية وحتى في المؤسسات الخاصة". في حين عرفها Robbins and (Decenzo,2004, p 405) على أنها "النظام القيمي والمعايير الأخلاقية التي يستند إليها المدبرون في قراراتهم المختلفة آخذين بعين الاعتبار ما هو صح وما هو خطأ". كما رأى دافت (Daft, 2003) (p142) أن أخلاق العمل هي "مجموعة من المبادئ السلوكية والقيم التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة في التمييز بين الصواب والخطأ". وتشير أخلاقيات العمل إلى "تطبيق للمعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة" (Pride et al, 2002,p37). في حين يعرف العلوي (2002:1) أخلاقيات العمل على أنها "سلوك مهني وظيفي يعبر عن مجموعة من القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق أو يتعارف عليها أفراد المجتمع حول ما هو خير وحق وعدل في تنظيم أمورهم".

بحسب الباحثين والدارسين، هناك العديد من العناصر التي يمكنها أن تكون إطاراً شاملاً لأخلاقيات الوظيفة، ويمكن إجمال هذه العناصر بما يأتي: (Joshi, 2016) ،ياغي، 2012 : 55، مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة التي اقرها مجلس الوزراء بموجب القرار رقم (1758) بتاريخ (2006/7/11).

- أ- التقيد بالقوانين والانظمة.
- ب- العدالة وعدم التحيز.
- ت- احترام القيم والعادات والتقاليد.
- ث- الانتماء والولاء للمنظمة.
- ج- الامانة والنزاهة والاخلاص في انجاز العمل.
- ح- انجاز العمل بسرعة واتقان.
- خ- المحافظة على الممتلكات العامة وعلى حقوق ومصالح المؤسسة.
- د- حرص الموظف على بناء قدراته العلمية والعملية، والوعي بالانظمة والقوانين ذات العلاقة

بالعمل.

وفيما يتعلق بهذه الدراسة فقد تم البحث في خمسة من عناصر أخلاقيات العمل وهي العدالة، النزاهة، الإلتزام بالقوانين والأنظمة، الإلتقان في إنجاز العمل والمحافظة على ممتلكات المؤسسة.

العدالة

العدالة تعني العمل وفقاً للقانون، سواء اعتمدت تلك القواعد على المعايير الاجتماعية أو على إجماع الأفراد، وتعتبر العدالة من المفاهيم التي تسعى الأمم الى تحقيقها، وتسعى ايضا العديد من الهيئات والمنظمات الى تطبيقها وتفعيلها على كافة المستويات، لأهميتها في تحقيق المساواة بين أفراد الدولة الواحدة (النحاس، 2010). وتعد العدالة إحدى القواعد الاجتماعية الرئيسة لاستمرار حياة الأفراد وتعايشهم مع بعضهم، فهي العنصر الرئيس المكون والحافظ لحقوق جميع أفراد المجتمع، وهي القاعدة التي تنطلق منها المقاييس والمعايير الأخلاقية. إن العدالة عكس الجور والتطرف والظلم، وغالباً ما تهدف لتحقيق المساواة والإنصاف وحماية الأفراد، وهي مصطلح أخلاقي مبني على أساس الحق والقانون والإنصاف، ويقصد به: عدم التحيز في محاكمة أي فرد في أي مسألة، وتعد العدالة رؤية إنسانية لبيئة الفرد المجتمعية، على أن ينظم هذه الرؤية قانون وضعي يسهم كافة أفراد المجتمع في صياغته وإعداده بمعزل عن التحكم (النحاس، 2010).

النزاهة

النزاهة لغة "البعد عن السوء وترك الشبهات، وترفع النفس وتباعدها عن كل معصية وقيح" (الغامدي، 2014). ويمكن تعريف النزاهة على أنها "الطريقة التي تسير بها الأمور بشكل ينسجم مع القيم والأخلاقيات القويمية في اتجاه واضح" (رضا، 2011 : 113). ويعرف الباحثون النزاهة من وجهة نظرهم بأنها التزام راسخ بالمبادئ الأخلاقية السليمة والمتكاملة، غير القابلة للتجزئة، وعمل الشيء الصحيح للسبب الصحيح بالرغم من عدم وجود رقيب. والشخص النزيه هو الشخص غير القابل للإنخراط بأي فعل أو سلوك سلبي، وهو أيضا الشخص الذي يقوم بتطبيق ما يقوله. وغالباً ما تتصل النزاهة في الإدارة الحكومية بعدد من الإجراءات والوسائل لمكافحة الفساد ومنع استغلال السلطة وسوء إدارة الموارد، مع تعزيز السلوك والأخلاقيات على مختلف الصعد في الإدارة الحكومية. وتستنزم النزاهة التحلي بالقيم الفضلى، والتصرف بأمانة وصدق وإدارة الموارد والأموال العامة بالشكل الأمثل، والسيطرة على السلوكيات والأفعال (أبو النصر، 2008، الصباغ، 2013). وتعتمد النزاهة على مدى فعالية وسائل الرقابة، كما أنها تتأثر بالتشريعات المرتبطة بها كقواعد السلوك الوظيفي ومدونات القيم العامة، فإذا وفرت سيادة القانون نظاماً رقابياً خارجياً فعالاً ومسيطرأ على سلوكيات الموظفين، فالقواعد الأخلاقية توفر نظاماً رقابياً داخلياً لمراقبة سلوك الموظفين، بالتالي ستتحقق ثقة المجتمع بأنظمة وتشريعات المنشأة، فلذلك تنجم الثقة بالحكومات غالباً عما يتصوره الأفراد عن المدراء الذين لا يتصفون بالأمانة والنزاهة والاستقامة والعدل (قندح، 2013: 2).

الإلتزام بالقوانين والأنظمة

أي أن يلتزم الموظف بالأعمال الموكلة إليه، وبالتشريعات المنظمة للعمل بكافة تفاصيله والعمل وفق مسؤوليات وواجبات وظيفته ولا يتجاوزها بما تقتضيه المصلحة العامة، وان يتوافق سلوكه وفق القواعد التي تحكم واجبات الوظيفة ومسؤولياتها ومهامها بأمانة وإخلاص، لذلك يجب تعريف الموظف بالقوانين والأنظمة واللوائح الخاصة بالمؤسسة وبالعامل العام ككل في بداية تعيينه للوظيفة (العنزي والعديم، 2006).

الإلتقان في إنجاز العمل

على الموظف العام إنجاز الاعمال المكلف بها بسرعة وبتقان وبفاعلية أيضاً، فموقعه الوظيفي يحتم عليه إنجاز العمل وخدمة الجمهور والتعاطي مع متطلبات الوظيفة على ذات القدر من الإلتقان (شهباز، 2012: 651).

المحافظة على ممتلكات المؤسسة

يجب على الموظفين والعاملين والمدراء والمسؤولين في أية مؤسسة حكومية حماية أصول المؤسسة وممتلكاتها وضمان استخدامها بكفاءة وللأغراض المخصصة لها واستخدامها لخدمة أهداف المؤسسة، وتشمل أصول المؤسسة وممتلكاتها الأصولها المادية، مثل الأثاث والمعدات والأجهزة والمرافق والمباني وكافة ما يتعلق بالمؤسسة العامة من ممتلكات (العنزي والعديم، 2006).

كفاءة القرارات الإدارية

تعد القرارات الصادرة عن السلطة الإدارية أحد أهم الوسائل القانونية التي تقوم من خلالها الإدارة العامة بممارسة كافة أنشطتها الإدارية، لتحقيق المصلحة العامة، ويمكن اعتبار موضوع القرار الإداري أحد أدق وأهم المواضيع القانونية الإدارية، بسبب ما تطرحه القرارات الإدارية من إشكاليات عملية ونظرية متنوعة، بالإضافة إلى اعتبار تلك القرارات إحدى السبل الرئيسية التي تفصح الإدارة من خلالها عن الإرادة المكلفة بها، لتحقيق أهدافها المرجوة وتأدية واجباتها بالصورة الأمثل، نظراً لأنها أحد أهم أشكال الإتصالات المباشرة فيما بين الإدارة والأفراد. وتقوم الإدارة العامة بمهامها من خلال قيامها بمجموعة من الأعمال الإدارية سواء كانت قانونية أم مادية، فالمادية تعني هنا الأعمال التي تمارسها الإدارة ضمن أنشطتها الإدارية سواء كانت مقصودة أو غير مقصودة، ولكن بدون إحداث أي أثر قانوني، بينما الأعمال القانونية والإدارية فتعني مجموعة من الأفعال المتخذة من قبل الإدارة عندما تمارس أنشطتها، للقيام بأثر قانوني محدد سواء كان ذلك بإنشاء أو الغاء أو تعديل مركز قانوني معين.

ويمكن تعريف القرار الإداري بأنه: إحدى الوسائل القانونية التي تبدأ بها الإدارة أنشطتها الإدارية الهادفة إلى تحقيق المصلحة العامة، فيطراً تغيير على المراكز القانونية ذات الصلة بالقرارات سواء كان ذلك لتعديلها أو إلغائها. (الجبوري، 1989 : 145، عوادي، 2005 : 239). ويعرف القرار الإداري أيضاً بأنه إفصاح الإدارة عن إرادتها الملزمة وفقاً لسلطانها وذلك بمقتضى الأنظمة والقوانين بهدف إحداث أثر قانوني متى كان جائزاً و ممكناً قانوناً، ابتغاء لمصلحة عامة في المجتمع (ليلو، 2004 : 158). وعرفت محكمة العدل العليا الأردنية القرار الإداري بأنه إفصاح الإدارة عن إرادتها الملزمة بما لها من سلطة بمقتضى القوانين والأنظمة، بقصد إحداث أو تعديل مركز قانوني معين متى كان ذلك ممكناً أو جائزاً من الناحية القانونية (قرار محكمة العدل العليا رقم 271 / 2005، تاريخ 26 / 9 / 2005). ومما سبق يرى الباحثون أن القرار الإداري عبارة عن تصرف منفرد يصدر عن الإدارة بقصد إحداث أو إلغاء أو تعديل مراكز قانونية للغير دون أن يتوقف ذلك على رضاهم، حيث يكون لها سلطة ملزمة تحقيقاً لمصلحة أفراد المجتمع، على أن يتم ذلك وفقاً للتشريعات النافذة.

الدراسات السابقة

الدراسات العربية

دراسة الزعبي (2013) بعنوان "مستوى ممارسة أخلاقيات العمل وأثره على مستوى فاعلية اتخاذ القرار في شركات التأمين الأردنية". هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ممارسة أخلاقيات العمل وأثره على مستوى فاعلية اتخاذ القرار في شركات التأمين الأردنية. تألفت عينة الدراسة من (278) من الأفراد الذين يشغلون المراكز الإدارية العليا والوسطى في شركات التأمين الأردنية. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والمسح الميداني، أظهرت نتائج الدراسة أن هناك ارتفاعاً في مستوى ممارسة أخلاقيات العمل ووجود مستوى متوسط لفاعلية اتخاذ القرار بأبعاده المختلفة (جودة القرار، سهولة تنفيذ القرار، زمن اتخاذ القرار، قبول القرار من جانب الموظفين) كما بينت الدراسة وجود علاقة طردية بين مستوى ممارسة أخلاقيات العمل ومستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على إنشاء نظام واضح داخل شركات التأمين الأردنية لتقديم الحوافز والمكافآت والعلاوات على الجميع دون تمييز. وتختلف دراسة الزعبي عن هذه الدراسة في أنها تبحث في

فاعلية القرار من حيث (جودة القرار، سهولة تنفيذ القرار، زمن اتخاذ القرار، قبول القرار) بينما تم البحث في هذه الدراسة عن كفاءة القرار الإداري كما بحثت دراسة الزعبي في مستوى ممارسة الأخلاقيات بينما بحثت دراستي في أثر أخلاقيات العمل من خلال عناصر محددة وهي (النزاهة، العدالة، الإلتقان في إنجاز العمل، الإلتزام بالقوانين والأنظمة، المحافظة على ممتلكات المؤسسة).

دراسة حسن والعجمي (2013) بعنوان " كفاءة القرار وفعاليتيه بين أرجحية استخدام النمط العاطفي أو العقلاني في إتخاذ القرارات: دراسة ميدانية مقارنة بين وزارة التعليم العالي ووزارة التربية ". هدفت الدراسة إلى التعرف على كفاءة القرار وفعاليتيه بين أرجحية استخدام النمط العاطفي أو العقلاني في اتخاذ القرار، ومعرفة النمط العاطفي وتأثيره على كفاءة القرارات الإدارية، وكذلك معرفة أثر استخدام النمط العقلاني في كفاءة القرارات الإدارية. اشتملت عينة الدراسة على (79) مديراً في وزارتي التعليم العالي والتربية والتعليم، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، إضافة إلى أسلوب المقابلات الشخصية وتوصلت الدراسة إلى استخدام المنطق العقلاني في اتخاذ القرار في المنظمة التي أجريت عليها الدراسة، واستخدم المنطق العاطفي في اتخاذ القرارات في نفس المؤسسة مع وجود علاقة بين كفاءة استخدام النمط العاطفي والعقلاني على حد سواء، وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد المنهج العقلاني والعلمي في صنع واتخاذ القرار والعمل وذلك بنجزة المشكلة بطريقة تستقدم جميع المسببات والإمكانات المتاحة للحل.

دراسة موسى (2013) بعنوان " اثر قيم واخلاقيات العمل في تحقيق وتحسين الفعالية التنظيمية المدركة التطبيق على الوحدات المحلية التابعة لمجلس محلي مركز شبين الكوم في محافظة المنوفية". هدفت الدراسة إلى تحديد قيم واخلاقيات العمل التي يتوجب نشرها لتحسين وتحقيق الفعالية التنظيمية للوحدات المحلية موضوع الدراسة. طبقت الدراسة على (390) موظفاً من العاملين بالوحدات التنظيمية المحلية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود فرق جوهري بين الوحدات المحلية موضوع الدراسة على أساس كل من الفعالية التنظيمية المدركة وقيم اخلاقيات العمل، كما بينت وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين متغيرات قيم واخلاقيات العمل بشكل عام في الوحدات المحلية موضوع الدراسة وبين فعاليتها التنظيمية المدركة من حيث (التطوير والترابط) و(التكيف والتعلم) و(الانسجام والاتساق). وأوصت الدراسة بتنظيم برامج تدريبية لبناء وتنمية حرص الموظفين على الوفاء بوعودهم للمواطنين ووضع عقوبات رادعة على المخالفين.

دراسة الرزي وبن منصور (2012) بعنوان "مبادئ وقواعد السلوك الأخلاقي كرابط فاعل بين حوكمة المؤسسات ومكافحة الفساد، دراسة تطبيقية على الوزارات والحكومات في قطاع غزة" هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على أهمية تطبيق مدونة قواعد السلوك الأخلاقي في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، والتعرف على مدى التزام موظفيها بتلك المبادئ والقواعد المتعارف عليها، طبقت الدراسة على عينة مكونة من (88) موظف من موظفي الوزارات في قطاع غزة، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : أن معظم أفراد العينة والذين يعملون في الوزارات الحكومية في قطاع غزة يعتمدون مدونة قواعد السلوك والمعايير الأخلاقية لموظفي القطاع العام، ولكن بنسب متفاوتة، وأوصت الدراسة بضرورة إطلاع الموظفين رسمياً على المدونة الأخلاقية، وتشكيل لجنة للأخلاق في الوزارة مهمتها تقديم المشورة الأخلاقية والبيت في القضايا المتعلقة بالسلوك الاخلاقي، والتصدي للفساد والرشوة.

دراسة الدرويش (2012) بعنوان "مستوى صنع القرار الاخلاقي لدى مديري المدارس المتوسطة في دولة الكويت وعلاقته بمستوى الولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم". هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى صنع القرار الاخلاقي لدى مديري المدارس المتوسطة في دولة الكويت وعلاقته بمستوى الولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم، طبقت الدراسة على عينة مكونة من (337) معلماً ومعلمة، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وقد خلصت الدراسة إلى ان مستوى صنع القرار الاخلاقي ومستوى الأداء التنظيمي لدى مديري المدارس المتوسطة من وجهة نظرهم، كان متوسطاً. وبينت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى صنع القرار الاخلاقي لدى مديري المدارس المتوسطة ومستوى الولاء التنظيمي، وأوصت الباحثة بضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول القرار الاخلاقي ودوره في التأثير على أداء المعلمين ودافعيتهم.

دراسة صبيحات (2009) بعنوان "اثر الثقافة التنظيمية في أخلاقيات القرارات الإدارية في قطاع الطيران المدني الأردني". هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية في أخلاقيات القرارات الإدارية، وأثر الثقافة التنظيمية في أخلاقيات القرارات الإدارية في قطاع الطيران المدني الأردني، طبقت الدراسة على (410) واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد تبين للباحث من خلال نتائج الدراسة أن الأعراف، والقيم، والمعتقدات أسهمت اسهاماً جوهرياً في تفسير أخلاقيات القرارات بوجه عام، وكانت الأعراف أكثر هذه الجوانب تأثيراً، تليها القيم، فالمعتقدات، وأوصت الدراسة بوجود مراقبة السلوك العام للموظفين وضبطه لينسجم مع قيم وأعراف المؤسسة وقوانينها.

دراسة هوارى (2008) بعنوان "دور أخلاقيات الأعمال في الرفع من تنافسية المؤسسة دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية". هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أخلاقيات الأعمال على تحقيق القدرة التنافسية في الشركات الصناعية الجزائرية. طبقت الدراسة على (65) من العاملين بالإدارات العليا

في الشركات المشمولة بالدارسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير للمسؤولية الاجتماعية (المسؤولية نحو البيئة، المسؤولية نحو المستهلكين، المسؤولية نحو المجتمع المحلي) على تحقيق القدرة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد)، وأوصت الدراسة بتعزيز أخلاقيات العمل، وضرورة قيام الشركات الصناعية الجزائرية بتحديد السياسات الأخلاقية وتوزيعها عبر الشركة، وتدريب العاملين على مواجهة المواقف الأخلاقية التي تواجههم.

دراسة العنزي والعديم (2006) بعنوان "إدراك الموظف للمسلك الوظيفي والأخلاقيات المهنية: دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بدولة الكويت"، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك الموظفين العاملين في مؤسسات القطاع العام الكويتية للواجبات الوظيفية والمسؤولية الإدارية والاجتماعية، طبقت الدراسة على عينة مكونة من (268) من العاملين في الأجهزة الحكومية، واستخدم الباحث المسح الميداني، توصلت الدراسة إلى أن فئة كبيرة من الموظفين لا يدركون واجباتهم الوظيفية ولا يلتزمون بالأخلاقيات الإدارية، وأوصى الباحثان بضرورة رفع مستوى إشراك الموظفين بالأخلاقيات المهنية في الخدمة العامة وأسلوب التعامل عبر إشراكهم ببرامج تدريبية تشمل التعريف بالأخلاقيات المهنية والحقوق والواجبات الوظيفية.

دراسة حاجي والصواف (2005) بعنوان "أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على أداء منظمات الأعمال". هدفت الدراسة إلى التعرف على أخلاقيات الوظيفة العامة من حيث مدى امتلاك المدراء العاملين في المؤسسات التي أجريت عليها الدراسة لتصور واضح عن أخلاقيات الوظيفة العامة والعلاقة بين المعايير الأخلاقية للوظيفة العامة وتحسين الأداء. طبقت الدراسة على عينة مكونة من (38) موظف، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي. بينت نتائج الدراسة أن هناك علاقة بين الإلتزام بأخلاقيات العمل والأداء. فقد تميزت هذه الدراسة عن الدراساتتين السابقتين في أنها ربطت بين مدى المعرفة والإلتزام بأخلاقيات العمل مع مستوى الأداء في المؤسسة، وقد أوصت الدراسة بضرورة تدريب الموظفين على المهام والمسؤوليات التي تقع على شاغل الوظيفة العامة بشكل دوري وإلزام المنظمات على اختلاف أنواعها بوضع أسس ومعايير أخلاقية للوظيفة العامة.

الدراسات الأجنبية

دراسة (Ezigbo, C.A, 2012) بعنوان

"Assessing enforcement of ethical principles in the work place"

هدفت هذه الرسالة إلى تقييم تطبيق المبادئ الأخلاقية في العمل، وإلى التعرف على الممارسات غير الأخلاقية في مكان العمل، والتأكد من اعتماد العاملين في مؤسسات القطاع العام على المبادئ الأخلاقية، وتحديد كيفية تطبيقهم لتلك المبادئ، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير النوع الاجتماعي على أخلاقيات العمل. استخدم الباحث منهج المسح والمقابلة مع العاملين في ثلاث مؤسسات من القطاع العام في نيجيريا. وقد تم الحصول على البيانات الثانوية من خلال الكتب، والمجلات والإنترنت. تكونت عينة الدراسة من 334 من الموظفين المحليين لعام 2012، وخلصت الدراسة إلى أن الموظفين في القطاع العام يطبقون مبادئ أخلاقيات العمل، وأن النساء كن أكثر وعياً من الرجال في تطبيق المعايير الأخلاقية، كما أن الأخلاق يمكن أن تكون فاعلة في مكان العمل عندما يقوم المدراء بمعاملة الموظفين بعدالة وبتبني مبادئ النزاهة، وأوصت الدراسة بتعزيز وتشجيع الظروف للمساهمة بتفعيل تطبيق المعايير المهنية والأخلاقية في العمل.

دراسة (Pedersen and Rendtorff, 2010) بعنوان

"Balancing values and economic efficiency in the public sector! What can public welfare "

" ?service institutions learn from private service firms

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التوازن بين القيم والكفاءة الاقتصادية في القطاع العام بالمقارنة مع القطاع الخاص. ذلك أن القطاع العام، والجمهور ومؤسسات الخدمات الاجتماعية، يمكنها أن تتعلم الكثير من القطاع الخاص، وبالتالي فإن أنظمة شركات القطاع الخاص وما تحتويه من القيم والأخلاق، والمسؤولية الاجتماعية للشركات والكفاءة يمكنه استفاد منها في تحقيق التوازن بين القيم والأخلاق وبين الكفاءة في القطاع العام. استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، طبقت الدراسة على عينة عشوائية من شركات القطاع العام في الدنمارك، وقد خلصت الدراسة إلى أن عملية التطوير في كفاءة إدارة القطاع العام، وفي المؤسسات الخدمية وصلت إلى طريق مسدود إلى حد ما، ويعود ذلك بدرجة كبيرة إلى التركيز على الإدارة العامة الحديثة (NPM) لما يقرب من عقود كأهم أداة لتطوير كفاءة الإدارة في القطاع العام. كما خلصت الدراسة أيضاً إلى أنه يمكن الاستفادة من التجارب في الشركات الخاصة فيما يتعلق بكيفية إيجاد التوازن الصحيح بين القيم والأخلاق والكفاءة الاقتصادية ووضع استراتيجية داخل القطاع العام لفتح الطريق أمام تطوير كفاءة الإدارة. ونقل تجربتهم للقطاع العام وان لا تكون مجرد تغييرات في جوانب محدودة بهدف الإصلاح في القطاع العام بل تجربة في جميع المجالات الخدمية مثل الصحة والتعليم وان تترك لقوى السوق. وأوصت الدراسة أيضاً بالمزيد من الأبحاث في أخلاقيات العمل وإدارة القيم في القطاع العام.

دراسة (Rosli et al., 2015) بعنوان

"Integrity systems in Malaysian public sector: an empirical finding" تهدف هذه الدراسة إلى تقييم نظم النزاهة في القطاع العام الماليزي. تألفت عينة الدراسة من (104) مسؤولاً حكومياً من وزارة اتحادية في ماليزيا. استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي. كشفت النتائج أن المتوسط الحسابي لكافة عناصر نظم النزاهة كانت فوق المنتصف، وهذا يشير إلى أن القطاع العام الماليزي جاد في تطبيق مفهوم النزاهة في إدارة الحياة اليومية. أوصت الدراسة بجعل هذا البحث مرتكزاً للمزيد من الدراسات في هذا المجال لتحسين وتعزيز نظام النزاهة في القطاع العام الماليزي.

دراسة قامت بها وزارة التمويل في فنلندا (Ministry of Finance) بعنوان

"Civil service ethics: A study of the grounds of civil service ethics, its present state and (areas of development: (2000

هدفت الدراسة إلى التعرف على التزام موظفي القطاع العام بأخلاقيات العمل في مختلف الوزارات والمؤسسات الفنلندية وقياس التغييرات في قيم الإدارة و المبادئ الأخلاقية في الخدمة العامة في عقد التسعينيات عن عقد الثمانينيات. أجريت الدراسة على ألف موظف من 170 مؤسسة ووزارة، استخدم فيها الأسلوب الوصفي التحليلي، خلصت النتائج إلى أن الموظفين الحكوميين أكثر وعياً بأهمية القيم والأخلاق في العمل في القطاع العام واتباع الشفافية بنسبة 58% عن عقد الثمانينيات. وأوصت الدراسة بالمزيد من التدابير لتعزيز الجودة في أخلاقيات العمل في الخدمة المدنية ومتابعتها بالتدريب المستمر ودمج القيم والممارسة بالحلقات التدريبية والمشاركة في الأنشطة الدولية، والتعاون بين إدارة الدولة والقطاع الخاص.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

بالرغم من وجود العديد من الدراسات التي تبحث في أخلاقيات العمل إلا أن غالبيتها تبحث في مدى وعي والتزام الموظفين بهذه الأخلاقيات وأثر ذلك على أداء المؤسسات وعلى تحقيق الميزة التنافسية، إلا أن هذه الدراسة تمتاز عن غيرها من الدراسات في أنها تبحث ليس فقط بمدى الوعي وتطبيق أخلاقيات العمل بل في أثرها أيضاً على كفاءة القرار الإداري في القطاع العام، نظراً للدور المحوري الذي تأخذه عملية اتخاذ القرارات في العملية الإدارية ككل والأثر الكبير الذي تحدثه القرارات من حيث كونها أخلاقية أو غير أخلاقية خصوصاً في القطاع العام حيث أنها تمس مصالح شريحة كبيرة من المعنيين سواء موظفين أو متلقي الخدمة والمجتمع بشكل عام. كما أن هذه الدراسة بحثت في أثر عناصر محددة من الأخلاقيات وهي العناصر الأكثر استخداماً في معايير الخدمة العامة العالمية.

منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي الكمي التحليلي من خلال الارتكاز على المصادر الثانوية متمثلة في الدراسات المنشورة في مجلات علمية محكمة والرسائل الجامعية والكتب العربية والأجنبية ومواقع الانترنت وذلك بهدف إعداد الإطار النظري، ومن ثم جمع المعلومات بشكل ميداني من خلال إعداد وتطوير استبانة متخصصة تم توزيعها على عينة الدراسة بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

مجتمع وعينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من مدراء، ومساعدي المدراء، ورؤساء أقسام، ورؤساء الشعب وإداريي المؤسسات الحكومية الأردنية، وبلغت عينة الدراسة (308) أشخاص. تم اللجوء إلى استخدام العينة العشوائية البسيطة في هذه الدراسة، حيث استخدم الباحثين النسبة العالمية المعتمدة في اختيار العينة (Krejcie and Morgan, 1970).

أداة الدراسة

تم تطوير استبانة كأداة لجمع المعلومات بعد الأخذ بالشروط العلمية اللازمة لتصميمها ومراجعة الدراسات السابقة، كما تم ترجمة الاستبانة للغة العربية ليسهل على من لا يجيد اللغة الإنجليزية الإجابة عليها. حيث اعتمدت الدراسة على متغيرات الدراسة كما تضمنت الاستبانة رسالة مخاطبة لأفراد العينة تهدف إلى حثهم على تقديم إجابات موضوعية، وقد شملت الاستبانة على جزأين رئيسيين:

الجزء الأول: الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة من خلال (5) متغيرات وهي (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي). الجزء الثاني: المتغيرات المستقلة وتكونت من (24) فقرة، وتتضمن العدالة، النزاهة، الالتزام بالقوانين والأنظمة، الاتقان في إنجاز العمل، المحافظة على ممتلكات المؤسسة، أما المتغير التابع فهو كفاءة القرار الإداري وتكون من (7) فقرات. هذا وقد صنفت جميع إجابات فقرات الاستبانة للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (Likert) وهو أسلوب يستخدم لقياس السلوكيات والتفضيلات في الاستبيانات وبخاصة في مجال دراسة سلوك المستهلك (Likert, 1932) وأكد على ذلك مثلاً (Hajir et al., 2015). ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض على صيغة ما بناءً

على الأوجبة (المقاييس) تبدأ من (ابدا -درجة واحدة، نادرا -درجتان، احيانا-3 درجات، اغلب الاحيان -4 درجات، ودائما-5 درجات).

اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

تم التأكد من صدق أداة الدراسة (الاستبانة) من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص في المجال الأكاديمي في الجامعة الأردنية، ومن ثم تعديلها بعد الأخذ بملاحظاتهم واقتراحاتهم. ومن ثم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية قوامها سبعة من المؤسسات الحكومية الأردنية تم اختيارهم بشكل عشوائي لتحديد مدى التجانس الداخلي للاستبانة لمعرفة معاملات الارتباط، كما تم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال استخراج معامل (كرونيباخ ألفا) لقياس مدى ثبات أداة القياس، حيث تراوحت قيمة ألفا للمتغيرات من 0.606 – 0.874 وهي نسبة ممتازة كونها أعلى من النسبة المقبولة 0.60 (Hair, Black, Anderson, and Tatham, 1998). وبالتالي تعكس هذه القيم اتساقاً مناسباً وكافياً لإجراء هذه الدراسة. تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا لدراسة مدى ثبات أداة القياس المستخدمة في الدراسة، الجدول (1).

جدول رقم (1): قيم معامل ألفا لاختبار ثبات أداة القياس

البعد	عدد الفقرات	ألفا α
العدالة	6	0.606
النزاهة	5	0.709
الالتزام بالقوانين والانظمة	4	0.735
الالتقان في انجاز العمل	4	0.735
المحافظة على ممتلكات المؤسسة	5	0.643
كفاءة القرار	7	0.874

يظهر من الجدول رقم (1) أن معاملات ألفا تراوحت بين (0.606 – 0.874) لجميع ابعاد الدراسة، ويبين ذلك ثبات أداة الدراسة (Zikmund et al,2010).

وكذلك استخدم الباحثين اختبار (K-S) (Kolmogorov-Smirnov Test) للتحقق من مدى تبعية بيانات متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي حيث ان الفرضية العدمية لهذا الاختبار تقول أن التوزيع طبيعي، بمعنى أن زيادة القيمة المعنوية الناتجة من هذا الاختبار لمتغير ما عن (0.05) تشير الى أن بيانات هذا المتغير تكون موزعة طبيعياً وبحال كانت القيمة أقل من (0.05) فيدل على رفض الفرضية العدمية وبالتالي عدم توافر خاصية التوزيع الطبيعي لبيانات هذا المتغير. وبالفعل عند تنفيذ اختبار (K-S) فقد بلغت القيمة المعنوية لجميع متغيرات الدراسة أكبر من (0,05)، وبالتالي تبعت التوزيع الطبيعي. وعليه اعتمدت الدراسة الاختبارات المعلمية لاختبار فرضيات الدراسة.

كما تم استخدام التحليل العاملي (Factor Analysis) للتأكد من الصدق العاملي للأداة ومدى ارتباط الفقرات التي تمثل كل بعد، حيث تم حساب قيم التشبعات (Loadings Factor) لكل عامل من العوامل المستخرجة من المجال بطريقة (Varimax)، الجدول رقم (2).

جدول رقم (2): قيم التشبعات (Loadings) لكل عامل من العوامل المستخدمة في أبعاد الدراسة

البعد	رقم الفقرة	التشبعات
العدالة	1	0.072
	2	0.763
	3	0.048
	4	0.603
	5	0.844
	6	0.786
النزاهة	1	0.705
	2	0.705
	3	0.728
	4	0.726

0.222	5	
0.760	1	الالتزام بالقوانين والانظمة
0.777	2	
0.817	3	
0.678	4	
0.805	1	الاتقان في انجاز العمل
0.862	2	
0.787	3	
0.636	4	
0.720	1	المحافظة على ممتلكات المؤسسة
0.517	2	
0.758	3	
0.596	4	
0.751	5	
0.615	1	كفاءة القرار
0.641	2	
0.792	3	
0.796	4	
0.798	5	
0.816	6	
0.815	7	

يظهر من الجدول رقم (2) أن جميع قيم التشعبات لجميع العوامل المستخرجة كانت مقبولة باستثناء الفقرات (1) "أتعامل مع متلقي الخدمة بشكل متساوي بغض النظر عن أي اعتبارات أخرى" و(3) "أقوم بواجبات الوظيفة ومهامها الموكلة إلي بأمانة واخلاص" من البعد الأول العدالة، حيث سيتم استثناء هذه الفقرات من تحليل النتائج عند اختبار الفرضيات.

كما تم استخدام اختبارات إحصائية متعددة باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package of Social Science كاستخراج قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لجميع فقرات وأبعاد الدراسة وكذلك لوصف خصائص المبحوثين. كذلك تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) لاختبار تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، وكذلك اختبار (ANOVA) لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية وتفرعاتها وذلك عند مستوى دلالة $P \leq 0.05$. وتم استخراج الأهمية النسبية لكل فقرة من فقرات الدراسة وحسب المعادلة:

أعلى قيمة للمقياس المستخدم (5) – أقل قيمة للمقياس المستخدم (1) / عدد الفئات (3)

$1.33 = 3/1-5$ وبناء عليه يمكن اعتبار الأهمية النسبية كالتالي:

2.33-1 منخفضة

3.67-2.34 متوسطة

5-3.68 مرتفعة

خصائص عينة الدراسة

يتضمن هذا الجزء من الدراسة وصفاً لخصائص عينة الدراسة. هذا ويوضح الجدول (3) خصائص المبحوثين حسب المتغيرات الديمغرافية.

جدول رقم (3): الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية%
العمر	أقل من 25 سنة	9
	25- أقل من 35 سنة	58
	35- أقل من 45 سنة	133
	45- أقل من 55 سنة	86
	55 سنة فأكثر	22
	المجموع	308
الجنس	ذكر	160
	انثى	148
	المجموع	308
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	61
	بكالوريوس	167
	ماجستير فأكثر	80
	المجموع	308
الخبرة	أقل من 5 سنوات	22
	5-أقل من 10 سنوات	51
	10- أقل من 15 سنوات	90
	15 سنة فأكثر	145
	المجموع	308
المستوى الوظيفي	مدير	61
	مساعد مدير	7
	رئيس قسم	143
	رئيس شعبة	28
	اداري	69
	المجموع	308

يظهر الجدول رقم (3) توزيع افراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية، حيث نلاحظ ان النسبة الاعلى (43.2%) كانت للفئة العمرية (35-أقل من 45 سنة)، بينما النسبة الاقل (7.1%) للفئة العمرية الاولى (55 سنة فأكثر). ولمتغير الجنس، يشكل الذكور ما نسبته (51.9%) من عينة الدراسة بينما الإناث (48.1%). اما لمتغير المؤهل العلمي فقد كانت النسبة الأعلى لحملة البكالوريوس وبنسبة (54.2%)، بينما الأقل كانت لحملة الدبلوم فأقل (19.8%). ومن ناحية اخرى، فقد كانت النسبة الأكبر (47.1%) حسب عدد سنوات الخبرة، لمن كانت خبراتهم (15 سنة فأكثر) بينما الأقل (7.1%) للذين لديهم خبرات (أقل من 15 سنة). ولمتغير المستوى الوظيفي، يبين الجدول أن رؤساء الأقسام كانوا يمثلون غالبية العينة بنسبة (46.4%) بينما مساعدوا المدراء جاؤوا بأقل نسبة (2.3%).

تحليل نتائج الدراسة ومناقشة أسئلتها

في هذا الجزء سوف تم وصف متغيرات الدراسة احصائيا من خلال بيان المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لمتغيرات الدراسة. تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على متغيرات الدراسة.

أولاً: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة

الرقم	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الرتبة
1	العدالة	3.85	0.967	مرتفعة	6
2	النزاهة	4.5	0.631	مرتفعة	1
3	الالتزام بالقوانين والانظمة	4.43	0.575	مرتفعة	3
4	الاتقان في انجاز العمل	4.46	0.578	مرتفعة	2
5	المحافظة على ممتلكات المؤسسة	4.34	0.548	مرتفعة	5
6	كفاءة القرار	4.42	0.547	مرتفعة	4
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.32	0.475	مرتفعة	

ثانياً: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد العدالة

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات بعد العدالة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الرتبة
1	أتعامل مع متلقي الخدمة بشكل متساوي بغض النظر عن أي اعتبارات أخرى	4.63	0.60391	مرتفعة	2
2	يتم تقييم أداء المرؤوسين ضمن معايير علمية موضوعية	3.64	1.01006	متوسطة	3
3	أقوم بواجبات الوظيفة ومهامها الموكلة الي بأمانة واخلاص	4.93	2.96263	مرتفعة	1
4	نظام الترقيّة المعمول به في العمل على درجة من العدالة والموضوعية	3.42	2.63577	متوسطة	4
5	تتم معاملة المرؤوسين من قبل الادارة بعدالة ودون تحيز	3.31	1.10643	متوسطة	5
6	تعطى الحوافز والمكافآت للعاملين وفقا لمعايير وأسس واضحة	3.15	1.31938	متوسطة	6

ثالثاً: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد النزاهة

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات بعد النزاهة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الرتبة
1	أقدم المصلحة العامة على مصلحتي الشخصية أثناء قيامي بالعمل	4.46	0.84936	مرتفعة	4
2	استخدم السلطة الممنوحة لي في حدود الواجبات والمسئوليات الموكلة الي دون	4.63	0.59757	مرتفعة	2
3	أرفض قبول الهدايا أو أي منافع أخرى من قبل متلقي الخدمة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة	4.60	0.89654	مرتفعة	3
4	التزم بإنجاز المهام الخاصة بي والتي تصب في تحقيق الخطط والاهداف المؤسسية	4.65	0.57652	مرتفعة	1
5	أبلغ رؤسائي عن أي تجاوز أو اهمال أو اجراء يضر بمصلحة العمل يقع من قبل الموظفين بغض النظر عن العلاقة التي تربطني بهم	4.18	1.99977	مرتفعة	5

رابعاً: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الالتزام بالقوانين والانظمة

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات بعد الالتزام بالقوانين والانظمة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
1	أطلع على التشريعات الناظمة للعمل بما فيها الجزء الخاص بواجبات الوظيفة	4.32	.77453	مرتفعة	3
2	أمتثل للقوانين والانظمة والتعليمات واللوائح التي تنظم عمل المؤسسة	4.61	.65692	مرتفعة	2
3	أطبق القوانين والأنظمة واللوائح النافذة دون أي تجاوز أو اهمال	4.62	.61741	مرتفعة	1
4	افوض الصلاحيات للمرؤوسين ضمن ما تسمح به التشريعات	4.22	.88337	مرتفعة	4

خامساً: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الاتقان في انجاز العمل

جدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات بعد الاتقان في انجاز العمل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
1	أقوم بعملتي بشكل دقيق وواضح تجنباً للوقوع في الأخطاء	4.67	.55373	مرتفعة	2
2	أحرص على الاهتمام بنوعية العمل حفاظاً على جودة الخدمة	4.68	.56989	مرتفعة	1
3	أعمل على تطوير معارفي ومهاراتي وقدراتي لتحسين أدائي في العمل	4.45	.78213	مرتفعة	3
4	ينعكس التدريب الداخلي والخارجي الذي تقدمه لي المؤسسة إيجاباً على أدائي في العمل	4.06	1.01136	مرتفعة	4

سادساً: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد المحافظة على ممتلكات المؤسسة

جدول رقم (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات بعد المحافظة على ممتلكات المؤسسة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
1	أعمل على تحقيق رؤية ورسالة واهداف المؤسسة في أدائي للعمل	4.42	.73613	مرتفعة	4
2	يتم تدريبي من قبل المؤسسة على كيفية استخدام الاجهزة والادوات قبل استخدامها	3.60	1.22915	متوسطة	5
3	أحافظ على الاجهزة والمعدات اثناء أدائي للعمل	4.73	.55982	مرتفعة	1
4	أمتنع عن استخدام الاجهزة والادوات الخاصة بالمؤسسة لأغراض شخصية	4.46	.73174	مرتفعة	3
5	أعمل على ترشيد الاستهلاك في الطاقة والمياه والمواد المستهلكة داخل المؤسسة	4.52	.69964	مرتفعة	2

سابعاً: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد كفاءة القرار الاداري

جدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات بعد كفاءة القرار الاداري

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
1	أسترشد بأراء أصحاب الخبرة والمعنيين داخل المؤسسة وخارجها قبل اتخاذ القرارات المهمة	4.41	.71860	مرتفعة	4
2	اتحمل مسؤولية القرارات التي اتخذها ولا القي بتبعاتها على غيري	4.65	.58367	مرتفعة	1
3	اشرك الموظفين المعنيين بالقرار اشراكا حقيقيا وليس شكليا	4.37	.75306	مرتفعة	5
4	اتخذ قراراتي بعد دراسة وافية وتوفير عدة بدائل للقرار	4.43	.67189	مرتفعة	3
5	أضع عدة معايير للمفاضلة بين البدائل المتاحة للقرار من بينها التكلفة المالية والوقت	4.28	.80829	مرتفعة	7
6	أتابع القرارات التي أتخذها واتحقق من دقة تنفيذها	4.47	.68750	مرتفعة	2
7	أقيم قراراتي بعد تنفيذها لأتحقق من مدى كفاءتها	4.36	.77126	مرتفعة	6

اختبار الفرضيات

لاختبار صحة الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الاولى والثانية تم اجراء اختبار الانحدار البسيط وكذلك ANOVA وحسب أدناه.

جدول رقم (11): اختبار الانحدار البسيط لفحص $H_{01.1}$

المتغير	R	R ²	F	الدلالة الإحصائية لـ F
النزاهة	0.405	0.164	58.9	0.00

تشير النتائج ان قيمة F هي 58.9 ذات دلالة احصائية حيث ان قيمة الدلالة الاحصائية بلغت (0.00)، ونلاحظ ان قيمة معامل الارتباط بيرسون R هو 0.405 حيث تبين ان الارتباط بين المتغيرين (النزاهة وكفاءة القرار) كان باتجاه ايجابي وذو دلالة احصائية. وكان متغير النزاهة له اثر ذو دلالة احصائية على كفاءة القرار في المؤسسات الحكومية الاردنية وان اتجاه هذا الاثر ايجابي. وقد بلغت قيمة R² 0.164 مما يعني ان النزاهة تفسر ما نسبته (16.4%) من التغير في كفاءة القرار وتعتبر هذه النسبة متدنية (الجدول 11).

جدول رقم (12): اختبار الانحدار البسيط لفحص $H_{01.2}$

المتغير	R	R ²	F	الدلالة الإحصائية لـ F
العدالة	0.189	0.036	11.07	0.001

من خلال إختبار الانحدار البسيط بين الجدول (12) أن قيمة F 11.07 ذات دلالة إحصائية حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.001)، ونلاحظ ان قيمة معامل الارتباط بيرسون R هو 0.189 حيث تبين ان الارتباط بين المتغيرين (العدالة وكفاءة القرار) كان باتجاه ايجابي وذو دلالة إحصائية. وكان متغير العدالة له اثر ذو دلالة إحصائية على كفاءة القرار في المؤسسات الحكومية الأردنية حيث قيمة R² 0.036 مما يعني أن العدالة تفسر ما نسبته (3.6%) من التغير في كفاءة القرار وتعتبر هذه النسبة متدنية.

جدول رقم (13): اختبار الانحدار البسيط لفحص $H_{01.3}$

المتغير	R	R ²	F	الدلالة الإحصائية لـ F
الاتقان في انجاز العمل	0.613	0.376	180.5	0.00

أظهرت النتائج أن قيمة F (180.5) كانت ذات دلالة إحصائية حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.00)، ونلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون R (0.613) حيث تبين أن الارتباط بين المتغيرين (الاتقان في انجاز العمل وكفاءة القرار) كان باتجاه ايجابي وذو دلالة إحصائية. وكان متغير الاتقان في انجاز العمل له اثر ذو دلالة إحصائية على كفاءة القرار في المؤسسات الحكومية الأردنية حيث قيمة R^2 (0.376) مما يعني أن الاتقان في انجاز العمل تفسر ما نسبته (37.6%) من التغير في كفاءة القرار ويعتبر اتجاه هذا الاثر ايجابي (الجدول 13).

جدول رقم (14): اختبار الانحدار البسيط لفحص $H_{01.4}$

المتغير	R	R^2	F	الدلالة الإحصائية لـ F
الإلتزام بالقوانين والأنظمة	0.589	0.346	158.9	0.00

يبين الجدول (14) أن قيمة F (158.9) ذات دلالة إحصائية حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.00)، ونلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون R (0.589) حيث تبين أن الارتباط بين المتغيرين (الإلتزام بالقوانين والأنظمة وكفاءة القرار) كان باتجاه ايجابي وذو دلالة إحصائية. وكان متغير الإلتزام بالقوانين والأنظمة له أثر ذو دلالة إحصائية على كفاءة القرار في المؤسسات الحكومية الأردنية حيث قيمة R^2 (0.346) مما يعني أن الإلتزام بالقوانين والأنظمة تفسر ما نسبته (34.6%) من التغير في كفاءة القرار ويعتبر اتجاه هذا الاثر ايجابي.

جدول رقم (15): اختبار الانحدار البسيط لفحص $H_{01.5}$

المتغير	R	R^2	F	الدلالة الإحصائية لـ F
المحافظة على ممتلكات المؤسسة	0.608	0.370	176.14	0.00

بالعودة الى الجدول (15) نلاحظ أن قيمة F (176.14) كانت ذات دلالة إحصائية حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.00)، ونلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون R (0.608) حيث تبين أن الارتباط بين المتغيرين (المحافظة على ممتلكات المؤسسة وكفاءة القرار) كان باتجاه ايجابي وذو دلالة إحصائية. وكان متغير المحافظة على ممتلكات المؤسسة له أثر ذو دلالة إحصائية على كفاءة القرار في المؤسسات الحكومية الأردنية حيث قيمة R^2 (0.370) مما يعني أن المحافظة على ممتلكات المؤسسة تفسر ما نسبته (37%) من التغير في كفاءة القرار ويعتبر اتجاه هذا الاثر ايجابي.

جدول رقم (16): اختبار ANOVA لفحص $H_{02.1}$

المتغير	F	الدلالة الإحصائية (Sig)
العمر	0.602	0.66
التعليم	0.29	0.74
الخبرة	2.2	0.11
الجنس	1.4	0.22
المستوى الوظيفي	2.6	0.03

كما يظهر في الجدول (16) نلاحظ أن قيم F للمتغيرات (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس) كانت غير دالة إحصائياً حيث أن قيم الدلالة لها كانت أعلى من (0.05). ومن خلال ذلك يمكن الاستنتاج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد العدالة تعود للعوامل الديموغرافية (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس)، بينما كانت قيمة (F) دالة إحصائياً للمتغير (المستوى الوظيفي) حيث أن قيمة الدلالة أقل من (0.05) وبذلك نلاحظ أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05. لبعد العدالة تعود لمتغير المستوى الوظيفي.

جدول رقم (17): اختبار ANOVA لفحص H_{02.2}

المتغير	F	الدلالة الإحصائية (Sig)
العمر	0.95	0.43
التعليم	1.7	0.18
الخبرة	1.5	0.21
الجنس	1.7	0.16
المستوى الوظيفي	1.2	0.31

نلاحظ ان قيم F للمتغيرات (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس، المستوى الوظيفي) كانت غير دالة احصائياً كما يظهر في الجدول (17) حيث ان قيم الدلالة لها كانت أعلى من (0.05). ومن خلال ذلك يمكن الاستنتاج انه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها النزاهة تعود للعوامل الديموغرافية (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس، المستوى الوظيفي).

جدول رقم (18): اختبار ANOVA لفحص H_{02.3}

المتغير	F	الدلالة الإحصائية (Sig)
العمر	0.52	0.71
التعليم	1.7	0.18
الخبرة	0.36	0.69
الجنس	1.9	0.12
المستوى الوظيفي	0.5	0.73

نلاحظ من خلال الجدول (18) ان قيم F للمتغيرات (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس، المستوى الوظيفي) كانت غير دالة احصائياً حيث ان قيم الدلالة لها كانت أعلى من (0.05). ومن خلال ذلك يمكن الاستنتاج انه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها الالتزام بالقوانين والانظمة تعود للعوامل الديموغرافية (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس، المستوى الوظيفي).

جدول رقم (19): اختبار ANOVA لفحص H_{02.4}

المتغير	F	الدلالة الإحصائية (Sig)
العمر	0.36	0.83
التعليم	0.94	0.38
الخبرة	0.71	0.48
الجنس	0.42	0.73
المستوى الوظيفي	0.59	0.66

يبين الجدول (19) ان قيم F للمتغيرات (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس، المستوى الوظيفي) كانت غير دالة احصائياً حيث ان قيم الدلالة لها كانت أعلى من (0.05). ومن خلال ذلك يمكن الاستنتاج انه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$). لبعدها الاتقان في انجاز العمل تعود للعوامل الديموغرافية (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس، المستوى الوظيفي).

جدول رقم (20): اختبار ANOVA لفحص $H_{02.5}$

المتغير	F	الدلالة الإحصائية (Sig)
العمر	0.55	0.69
التعليم	0.17	0.84
الخبرة	1.5	0.22
الجنس	0.55	0.64
المستوى الوظيفي	0.67	0.60

من خلال الجدول (20) نلاحظ ان قيم F للمتغيرات (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس، المستوى الوظيفي) كانت غير دالة احصائياً حيث ان قيم الدلالة لها كانت أعلى من (0.05). ومن خلال ذلك يمكن الاستنتاج انه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المحافظة على ممتلكات المؤسسة تعود للعوامل الديموغرافية (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس، المستوى الوظيفي).

جدول رقم (21): اختبار ANOVA لفحص $H_{02.6}$

المتغير	F	الدلالة الإحصائية (Sig)
العمر	1.4	0.21
التعليم	0.31	0.73
الخبرة	0.67	0.51
الجنس	1.5	0.19
المستوى الوظيفي	0.65	0.62

يوضح الجدول (21) أن قيم F للمتغيرات (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس، المستوى الوظيفي) كانت غير دالة احصائياً حيث ان قيم الدلالة لها كانت أعلى من (0.05). ومن خلال ذلك يمكن الاستنتاج انه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$). لمتغير كفاءة القرار الاداري تعود للعوامل الديموغرافية (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس، المستوى الوظيفي).

النتائج والتوصيات

بينت نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الاولى انه كان لمتغير الاتقان في انجاز العمل الأثر الأكبر بين المتغيرات المستقلة الأخرى على كفاءة القرار في المؤسسات الحكومية الأردنية حيث بلغت قيمة R^2 (0.376) مما يعني ان الإتقان في انجاز العمل يفسر ما نسبته (37.6%) من التغير في كفاءة القرار ويعتبر اتجاه هذا الأثر ايجابى. كما جاء متغير المحافظة على ممتلكات المؤسسة في المرتبة الثانية من حيث الأثر على كفاءة القرار الاداري حيث بلغت قيمة R^2 (0.370) مما يعني ان المحافظة على ممتلكات المؤسسة تفسر ما نسبته (37%) من التغير في كفاءة القرار ويعتبر اتجاه هذا الأثر ايجابى. اما متغير الالتزام بالقوانين والانظمة فقد جاء بالمرتبة الثالثة من حيث الأثر على كفاءة القرار الاداري، حيث قيمة R^2 (0.346) مما يعني أن الإلتزام بالقوانين والأنظمة تفسر ما نسبته (34.6%) من التغير في كفاءة القرار ويعتبر اتجاه هذا الأثر ايجابى. ويأتي متغير العدالة في المرتبة الرابعة من حيث الأثر على كفاءة القرار الاداري الأردنية حيث قيمة R^2 (0.036) مما يعني ان العدالة تفسر ما نسبته (3.6%) من التغير في كفاءة القرار وتعتبر هذه النسبة متدنية. وجاء في المركز الخامس والآخر متغير النزاهة من بين المتغيرات الأخرى من حيث الأثر على كفاءة القرار الاداري حيث قيمة R^2 (0.164) مما يعني ان النزاهة تفسر ما نسبته (16.4%) من التغير في كفاءة القرار وتعتبر هذه النسبة متدنية. ومن خلال هذه النتائج نجد أن متغير "الاتقان في انجاز العمل" كان له الأثر الأكبر بين المتغيرات الخمس (العدالة، النزاهة، الإلتزام بالقوانين والأنظمة، الاتقان في انجاز العمل، المحافظ على ممتلكات المؤسسة) على كفاءة القرار الاداري في حين كان لمتغير العدالة الأثر الأقل بين المتغيرات. هذا وتتفق نتيجة الفرضية الأولى بعمومها مع نتيجة الدراسة التي اجرتها وزارة التمويل الفنلندية (2000) من أن هناك التزاماً اخلاقياً لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام. كما وتتفق نتيجة هذه الفرضية مع نتيجة دراسة حسن والعجمي

(2013) بانه يوجد علاقة طردية بين استخدام النمط العقلاني في اتخاذ القرار وبين كفاءة القرار. كما تتفق مع دراسة حاجي والصواف (2005) والتي بينت ان 0.38 من التغيرات الحاصلة في الأداء يعود سببها إلى التغيرات الحاصلة في مؤشرات الأخلاق. كما بينت نتائج تحليل الفرضية الرئيسية الثانية وما انبثق عنها من فرضيات فرعية انه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد العدالة تعود للعوامل الديموغرافية (العمر، التعليم، الخبرة، الجنس، المستوى الوظيفي) باستثناء المستوى الوظيفي لمتغير العدالة فقط أثر دال احصائياً، مما يثبت ما ذهبت اليه الدراسة الحالية من أن الموظفين يعانون من عدم تطبيق العدالة خصوصاً فيما يتعلق بحقوقهم الوظيفية كالحوافز والمكافآت والتقييم والترقية، ويزيد الشعور بعدم العدالة كلما انخفض المستوى الوظيفي، ويؤكد ذلك الدراسة الحالية حيث أن متغير العدالة لم يكن له أثر ذو دلالة احصائية على كفاءة القرار الاداري. وتتفق هذه مع نتيجة دراسة الزعبي (2013) في عدم وجود أثر لعناصر اخلاقيات العمل في شركات التامين الاردنية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، حجم الشركة) الا انها أشارت الى وجود أثر ذو دلالة احصائية لمتغير العمر في بعد اخلاقيات العمل.

ومن خلال التحليل الوصفي للمتوسطات والحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة فقد تبين أن اتجاهات افراد العينة نحو المتغيرات المستقلة والتابعة قد أوضحت أن متغير النزاهة جاء في المرتبة الأولى من بين المتغيرات المستقلة والتابعة، حيث نال أعلى متوسط حسابي، وذلك يوضح أن غالبية أفراد العينة كانوا ايجابيين نحو متغير النزاهة وأنهم موافقون بنسبة مرتفعة على الفقرات التي تمثل هذا المتغير، وعند البحث في كل فقرة من الفقرات التي تعبر عن متغير النزاهة كل على حدى باستخراج متوسطاتها الحسابية والانحرافات المعيارية فقد جاءت الفقرة التي تنص على "الالتزام بإنجاز المهام الخاصة بالموظف والتي تصب في تحقيق الخطط والأهداف المؤسسية" في المرتبة الأولى، وقد يعزى ذلك إلى عدة أمور من أهمها: أن المؤسسات تعمل على تحقيق نسب الإنجاز التي وضعتها بناء على أهدافها وخططها الاستراتيجية، كما تعمل على تحديد دور كل وحدة إدارية في تنفيذ خطتها وتندرج في تحديد الأدوار والمسؤوليات حتى تصل الى مستوى الفرد في المؤسسة وما هو مستوى الإنجاز المطلوب منه، بحيث يساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية. ولا يمكن اغفال دور تقييم الأداء السنوي للموظفين حيث يقيم الموظف بناء على عدة معايير وبنود، من أهمها مستوى الانجاز. كما أن للحوافز والمكافآت دور مهم في هذا المجال؛ حيث أنها وبحسب الأنظمة والتعليمات ترتبط بنسب الانجاز. وهذا ما يفسر حصول الفقرة السابقة الذكر على المرتبة الأولى بين فقرات متغير النزاهة. في حين جاءت الفقرة "أبلغ رؤسائي عن أي تجاوز أو إهمال أو إجراء يضر بمصلحة العمل يقع من قبل الموظفين بغض النظر عن العلاقة التي تربطني بهم" في المرتبة الخامسة ضمن فقرات هذا المتغير. فبالرغم من أن ردود أفراد العينة كانت ايجابية أيضاً بالنسبة لهذه الفقرة كما هو الحال لجميع الفقرات المرتبطة بمتغير النزاهة، إلا أنها جاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة، ويرى الباحثين أن المجتمع الأردني يتميز بوجود روابط متينة سواء روابط القربى أو الروابط الاجتماعية، ويعتبرون أن الإبلاغ عن أخطاء أو إهمال الموظفين والزملاء قد يعتبر إضرار بهم وبمصدر رزقهم، وهذا يخالف ما يحملونه من قيم وعادات من حيث عدم الإضرار بالآخرين وبمصدر رزقهم. ان متغير "الاتقان في انجاز العمل" كان في المرتبة الثانية من بين المتغيرات المستقلة والتابعة من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك يوضح أن غالبية أفراد العينة كانوا ايجابيين نحو متغير "الاتقان في انجاز العمل" وأنهم موافقون بنسبة مرتفعة على الفقرات التي تمثل هذا المتغير فقد جاءت الفقرة التي نصها "أحرص على الاهتمام بنوعية العمل حفاظاً على جودة الخدمة" بالمرتبة الأولى؛ فإن جودة العمل تتعلق بإتقانه ومن أول مرة اختصاراً للوقت والجهد والمال الذي قد يهدر نتيجة عدم اتقان العمل. وبالنسبة لفقرة "ينعكس التدريب الداخلي والخارجي الذي تقدمه لي المؤسسة ايجاباً على أدائي في العمل" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة، ويفسر الباحثين ذلك بأن التدريب الذي تقدمه مؤسسات القطاع العام لموظفيها غير مبني على عملية تحديد احتياجات تدريبية حقيقية، يحدد فيها ما يحتاج اليه الموظف من مهارات ومعارف وقدرات.

متغير الالتزام بالقوانين والأنظمة جاء في المرتبة الثالثة من بين المتغيرات المستقلة والتابعة من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك يوضح أن غالبية أفراد العينة كانوا ايجابيين نحو متغير الالتزام بالقوانين والأنظمة كما أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد عينة الدراسة كانت ايجابية بالنسبة لجميع فقرات المتغير وقد كانت فقرة "أطبق القوانين والأنظمة واللوائح النافذة دون أي تجاوز أو إهمال" قد حصلت على أعلى مرتبة، ويعزى الباحثين ذلك لوجود نصوص واضحة في نظام الخدمة المدنية الأردني والذي يحكم جميع موظفي القطاع العام. وكذلك مدونة السلوك الوظيفي التي تنص على واجبات الموظف العام، والأمور التي يجب عليه الالتزام بها، وتنص أيضاً على ما يحظر عليه القيام به والعقوبات التي تترتب على مخالفة نصوص النظام أو أحكام المدونة. وجاءت هذه النتيجة متوافقة مع نتيجة الرزي وبن منصور (2012) التي أشارت الى أن هناك التزاماً بالقوانين والأنظمة لدى موظفي القطاع العام في غزة، كما أنهم يلتزمون بمبادئ مدونة قواعد السلوك والمعايير الأخلاقية لموظفي القطاع العام، في حين تتعارض هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العنزي والعديم (2006) التي أشارت إلى أن الموظفين غير مدركين لواجباتهم الوظيفية. كما تبين أن الفقرة التي تنص على "افوض الصلاحيات للمؤسسين ضمن ما تسمح به التشريعات" جاءت بالمرتبة الأخيرة. فيلاحظ فيما يتعلق بموضوع تفويض الصلاحيات أن نسبة كبيرة من الرؤساء يترددون في موضوع التفويض ويعود ذلك لعدة أسباب: مثل عدم

الثقة بقدرات المرؤوسين في اتخاذ القرارات الصحيحة وفي قدرتهم على انجاز العمل بشكل متقن، خصوصا أن القانون لا يعفي المفوض من المسؤولية.

متغير كفاءة القرار فكما تشير النتائج جاء في المرتبة الرابعة من بين المتغيرات المستقلة والتابعة من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك يوضح أن غالبية أفراد العينة كانوا ايجابيين نحو متغير كفاءة القرار، فقد جاءت فقرة "أتحمل مسؤولية القرارات التي أتخذها ولا ألقى بتبعاتها على غيري" بالمرتبة الأولى وقد يكون ذلك لأن صلاحية اتخاذ القرار الإداري يكون منصوص عليها في التشريعات ولا يستطيع أن يتخذ قرار من هو غير مخول بذلك أو غير مفوض بطريقة رسمية. وفي فقرة "أضع عدة معايير للمفاضلة بين البدائل المتاحة للقرار من بينها التكلفة المالية والوقت" والتي جاءت في المرتبة السادسة والأخيرة؛ فإن عملية اتخاذ القرارات يترتب عليها في بعض الأحيان نتائج كبيرة ولها أثر على مخرجات المؤسسة وعلى أدائها. متغير "المحافظة على ممتلكات المؤسسة" فكما تشير النتائج جاء في المرتبة الخامسة من بين المتغيرات المستقلة والتابعة من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك يوضح أن غالبية أفراد العينة كانوا ايجابيين نحو متغير "المحافظة على ممتلكات المؤسسة"، كما جاءت فقرة "أحافظ على الأجهزة والمعدات أثناء أدائي للعمل" بالمرتبة الأولى فالموظف معني بالاهتمام بالمحافظة على الأجهزة التي يستخدمها كونها مسجلة على عهده مما يترتب عليه التزامات مالية في حال تسبب في تلفها أو فقدانها. وجاءت فقرة "يتم تدريبي من قبل المؤسسة على كيفية استخدام الأجهزة والأدوات قبل استخدامها" في المرتبة الخامسة من متغير "المحافظة على ممتلكات المؤسسة"، ذلك أن معظم الأجهزة التي يستخدمها الموظف تحتاج إلى تدريب على كيفية استخدامها، ولكن عملية التعلم على هذه استخدام الأجهزة يترك غالبا لاجتهاد الموظف، أو أن يتعلم من زميل آخر له هو أيضا غير متمكن من التعامل مع الجهاز. متغير العدالة فقد جاء في المرتبة السادسة والأخيرة من بين المتغيرات المستقلة والتابعة من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك يوضح أن غالبية أفراد العينة كانوا ايجابيين نحو متغير "العدالة"، كما ان فقرة "أقوم بواجبات الوظيفة ومهامها الموكلة إلي بأمانة وإخلاص" حصلت على المرتبة الأولى بين فقرات متغير العدالة، وهو ما يشير إلى أن موظفي القطاع العام لديهم وعياً بأهمية أداء واجباتهم الوظيفية على أكمل وجه وبأمانة وإخلاص. كما جاءت الفقرة "تعطى الحوافز والمكافآت للعاملين وفقا لمعايير وأسس واضحة" في المرتبة الأخيرة من فقرات هذا المتغير، مما يعزز ما ذهب اليه الباحثين من أن هناك شعور عام بين الموظفين حتى وان كانوا في مواقع قيادية أو إشرافية فانهم يعانون من أن رؤسائهم في العمل لا يطبقون العدالة في بعض القضايا كالترقيات والمنح والحوافز.

توصيات الدراسة

- في ضوء النتائج السابقة توصي الدراسة الحالية بما يلي:
- نشر الوعي بين موظفي القطاع العام بأهمية أخلاقيات العمل وضرورة الإلتزام بها وذلك بعدة أساليب مثل المحاضرات والتدريب والمنشورات.
 - عمل توجيه متخصص للموظفين الجدد، وإبلاء عناية كافية بهم في هذا المجال وذلك قبل وأثناء مباشرتهم للعمل.
 - عمل وزارة تطوير القطاع العام على وضع استراتيجية وطنية بالتعاون الوزارات الأخرى وممثلين عن مؤسسات القطاع العام، تهدف إلى غرس وتجنيد الأخلاقيات في مؤسسات القطاع العام.
 - تفعيل دور وحدات الرقابة الداخلية في الوزارات والمؤسسات لتأخذ دورها الحقيقي في عملية الرقابة والمتابعة على كافة أعمال ونشاطات المؤسسات وأداء موظفيها.
 - إيجاد آلية لمتابعة الإلتزام بالقوانين والأنظمة وخصوصا فيما يتعلق بضمان العدالة في حقوق الموظفين مثل المكافآت والحوافز والترقية.
 - توجيه برامج متخصصة للموظفين اللذين يشغلون المواقع القيادية والإشرافية ليكونوا قدوة في سلوكهم وأخلاقياتهم لبقية الموظفين، وأن يعملوا على إيجاد بيئة تنظيمية خصبة لحمل أفضل القيم والعادات والإتجاهات.

المراجع

المراجع العربية

- أبو النصر، مدحت (2008)، قيم وأخلاقيات العمل والادارة، ط1، الجيزة، مصر، الدار العالمية للنشر والتوزيع.
- الجبوري، ماهر صالح (1989)، القانون الإداري، ط1، بغداد، العراق، مطبعة جامعة بغداد.
- حاجي، انمار والصواف، محفوظ (2005)، أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على أداء منظمات الاعمال، جامعة الموصل، العراق.
- حسن، طاهر والعجمي، مضر (2013)، كفاءة القرار وفعاليته بين أرجحية استخدام النمط العاطفي أو العقلاني في إتخاذ القرارات: دراسة ميدانية مقارنة بين وزارة التعليم العالي ووزارة التربية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، ع1، مج 29، ص181-221.

- الدرويش، دلال (2012)، مستوى صنع القرار الاخلاقي لدى مديري المدارس المتوسطة في دولة الكويت وعلاقته بمستوى الولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط.
- الرزقي، دبالى وبن منصور، عبدالله (2012)، مبادئ وقواعد السلوك الاخلاقي كرابط فاعل بين حوكمة المؤسسات ومكافحة الفساد، دراسة تطبيقية على الوزارات والحكومات في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، ع (2)، مج (20)، 245-299 .
- رضا، هاشم حمدي (2011)، الإصلاح الاداري، ط1، عمان، الأردن، دار الراية للنشر والتوزيع.
- الزعيبي، عروة محمود (2013)، مستوى ممارسة اخلاقيات العمل وأثره على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الاداري في مراكز شركات التأمين الاردنية من وجهة نظر الادارة الاشرافية، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك، اردب، الاردن.
- شهباز، انتصار زين العابدين (2012)، اثر اخلاقيات الوظيفة العامة في الاسلام، مجلة كلية الاداب، جامعة بغداد، ع (1) ، 667-638.
- الصباغ، شوقي (2013)، المناخ الاخلاقي وعلاقته بالاتجاهات الوظيفية لدى العاملين، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الامام محمد بن مسعود الاسلامية، ع (37).
- صبيحات، ابراهيم (2009)، أثر الثقافة التنظيمية في أخلاقيات القرارات الادارية في قطاع الطيران المدني الاردني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان للدراسات العربية، عمان، الأردن.
- صوفي، إيمان ومريم قوراري (2012)، أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية، بحث مقدم في الملتقى الوطني الجزائري بعنوان: حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري بتاريخ 2012/5/7-6، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- عطياتي، مراد سليم، عبدالله جميل وأبو سلمى (2014)، أثر ممارسة إدارة الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين: دراسة ميدانية في شركات الإتصالات الخلوية في الأردن. مجلة دراسات العلوم الإدارية، ع (2)، مج(41) ص338-401.
- الطوي، حسين بن محمد (2002)، أوراق العمل في المنتدى الثاني لأخلاقيات العمل، ورقة عمل، 2002/5/8-6.
- العنزي، عوض والعديم، رشيد (2006)، ادراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاقيات المهنية، دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بدولة الكويت.
- عوايدي، عمار (2005)، القانون الاداري، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دار العلوم للنشر والتوزيع.
- الغامدي، عبدالله بن سعد (2014)، دور النزاهة والشفافية في محاربة الفساد، الملتقى العلمي- الجرائم المستحدثة في ظل المتغيرات والتحولات الإقليمية والدولية خلال الفترة من 2014/9/4-2، عمان، الاردن.
- قرار محكمة العدل العليا رقم 271 / 2005، تاريخ 2005 / 9 / 26
- قندح، علي (2013)، النزاهة والشفافية في القطاع المصرفي الأردني، جمعية البنوك في الأردن، الأردن: عمان.
- ليلو، مازن راضي (2004)، الوجيز في القانون الاداري ، ط5، مصر، دار المطبوعات.
- المحامدي، سلوى بنت محمد (2007)، أخلاقيات العمل في التشريع الإسلامي في ظل المتغيرات المعاصرة، ورقة عمل، كلية التربية للبنات في مكة المكرمة، قسم الدراسات الإسلامية، مكة، المملكة العربية السعودية.
- موسى، احمد ابراهيم (2013)، اثر قيم واخلاقيات العمل في تحقيق وتحسين الفعالية التنظيمية المدركة التطبيق على الوحدات المحلية التابعة لمجلس محلي مركز شبين الكوم في محافظة المنوفية، مجلة التجارة والتمويل، جامعة المنوفية، مصر.
- النحاس، صفوت (2010)، أخلاقيات الوظيفة العامة، الإدارة ، مصر، ع (4) مج(47)، ص13.
- هواري، معراج (2008)، دور أخلاقيات الأعمال في الرفع من تنافسية المؤسسة، دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية.
- ياغي، محمد عبد الفتاح (2012)، الأخلاقيات في الإدارة، ط1، عمان، الاردن، دار وائل للنشر والتوزيع.

References

- Daft, R. (2003). **Organization Theory and Design**, 11th Edition, West publishing Company, New York-USA.
- Ezigbo, C.A. (2012). Assessing Enforcement of Ethical Principles in the Work Place University of Nigeria Enugu Campus. **International Journal of Business and Social Science**, 3, 22.
- Hair, J., Black, W., Anderson, R., and Tatham, R. (1998). **Multivariate Data Analysis**, 5th Edition, New Jersey: Prentice Hall.

- Hajir, J., Obeidat, B., Al-dalahmeh, M., and Masa'deh, R. (2015). The Role of Knowledge Management Infrastructure in Enhancing Innovation at Mobile Telecommunication Companies in Jordan. **European Journal of Social Sciences**, 50, 3, 313-330.
- Joshi, S. (2016). Assessment of Work Ethic - Possible and Necessary. **Working Paper**, Mallya Aditi International School, Bangalore-India.
- Krejcie, R., and Morgan, D. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30, 607-610.
- Lewis and Gilman. (2005). **The Ethics Challenge in Public Service**, Great Britain's Committee on Standards in Public Life, p223.
- Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. **Archives of Psychology**, 140, 1-55.
- Ministry of Finance, Finland. (2000). Civil Service Ethics: A Study of The Grounds of Civil Service Ethics, its Present State and Areas of Development.
- Pedersen, S., and Rendtorff, J. (2010). Balancing Values and Economic Efficiency in the Public Sector! What Can Public Welfare Service Institutions Learn from Private Service Firms?. **Society and Business Review**, 5, 3, 293-302.
- Pride, W. (2002). **Business**, 7th Edition, Houghton Mifflin Company.
- Robbins, S.P., and Decenzo, D.A. (2004). **Management**, Pearson: Prentice Hall. New Jersey-USA.
- Rosli, M., Abd Azizb, M., Mohd, F., and Said, J. (2015). Integrity Systems in Malaysian Public Sector: An Empirical Finding. **Procedia Economics and Finance**, 28, 260-265.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., and Griffin, M. (2010). **Business Research Methods**, 8th Edition, Mason, HO: Cengage Learning.

المواقع الإلكترونية

www.transparency.org/منظمة الشفافية الدولية: <https://www.transparency.org/>

.....XX.....