

“أثر القيم والاحلاقيات الوظيفية على أداء الموظف العام في
بعض المنظمات العامة في الكويت”

**The impact of values and ethics on the performance
of the public employee in some of the public
organizations in Kuwait.**

إعداد:

أ.د. عوض خلف العنزي

جامعة الكويت

م. بسمة محمد الصالح

المؤسسة العامة للرعاية السكنية

ملخص

تهدف هذه الدراسة للتعرف على أثر القيم والاخلاقيات الوظيفية على اداء الموظف العام ومدى التزام الموظفين بقيم وأخلاقيات العمل في المنظمات العامة في دولة الكويت. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واختيرت عينه عمدية من بين مجموعة من الموظفين يعملون في خمسة جهات حكومية تعمل تحت مظلة قانون ديوان الخدمة المدنية رقم ١٥/١٩٧٩. تم توزيع استمارة استبيان على عينة الدراسة بلغت ١٢٥ استمارة وتم استلام ١٠١ استمارة والصالح للتحليل منها ٨٥ استمارة. توصلت الدراسة لعدة نتائج منها أهمية قيم الأمانة والصدق لدي المبحوثين تليها القيم الاجتماعية. كما توصلت لبعض المهن السلبية والتي لها أثر في تدني القيم والاخلاقيات الوظيفية مثل التنشئة الأسرية وانجاز الاعمال الخاصة اثناء الدوام الرسمي. ومن اهم التوصيات العمل على توعية الموظفين وتعزيز قيم العمل الإيجابية وتبني برنامج للحوافز والمكافآت للملتزمين بالقيم الوظيفية وأخيرا اعدا وثيقة لقيم وأخلاقيات العمل وتسليمها للموظف عند استلامه لوظيفته.

مصطلحات الدراسة: القيم، القيم الوظيفية، الاخلاقيات، الموظف العام، الوظيفة، الاداء الوظيفي، المنظمات العامة.

Abstract

This study aims to identify the impact of values and ethics on the performance of the public employee and the extent of staff commitment to the values and ethics of work in public organizations in the State of Kuwait. The descriptive analytical method was used and was deliberately selected from among a group of employees working in five government organizations operating under the Civil Service Law No. 1979/15. A questionnaire was distributed to the sample of 125 students and 101 forms were received and 85 samples were analyzed. The study reached several results, including the importance of the values of safety and honesty of the respondents followed by social values. It also reached some negative professions which have an impact on the low values and morals of the job such as the establishment of the family and the completion of private business during the working hours. The most important recommendations are to raise awareness of employees and promote positive values of work and adopt a program of incentives and rewards for those committed to the values of the job and finally prepared a document of values and ethics of work and delivered to the employee upon receipt of his job.

Key word: values, functional values, ethics, public employee, job, job performance, public organizations

نبذه مختصرة عن الباحثين

- **الأستاذ الدكتور عوض خلف العنزي** أستاذ الإدارة وإدارة الموارد البشرية في جامعة الكويت، محاضر وله اهتمامات بحثية في مجال الإدارة وإدارة الموارد البشرية والتخطيط الاستراتيجي والسلوك التنظيمي.
- **م. بسمه محمد الصالح** مهندس اختصاصي في قسم الهندسة المعمارية في إدارة التصميم في المؤسسة العامة لرعاية السكنية. مدرب معتمد من شركه انسان للتدريب وكامبردج البريطانية. خريجة دوره اعداد القادة من جمعية معلمين الكويتية. دبلوم عالي في الإدارة العامة جامعة الكويت.

مقدمة:

يمثل العنصر البشري أحد أهم العناصر الإدارية لما له أثر في العمل والإنتاجية من جهة، ونجاح المنظمة من جهة أخرى. وتحرص المنظمة على الحفاظ على الفرد وأثارة دافعيته وتلبية احتياجاته والتعرف على قيمة التي يومن بها والتعامل معها بشكل إيجابي. للقيم أهمية كبيرة تطرقها إليها كثير من الكتاب والباحثين بسبب تأثيرها في حياة الأفراد والمنظمات بشكل كبير. من ناحية أخرى الأفراد يعتبرون التنظيم الأساس في تحقيق أهدافهم المختلفة وهذا جعل كثير من المنظمات تبذل كل ما لديها من إمكانيات مادية وبشرية لاختيار وتدريب أفضل الكفاءات وتوليهم عناية فائقة وتقديم لهم مزيد من الحوافز المادية والبشرية. لذلك تسعى المنظمة لوضع قواعد وقيم وظيفية تتطلب من الأفراد الذين يلتحقون في هذه المنظمة الالتزام بها. كما للمنظمة دور فعال في فهم قيم وأخلاقيات الأفراد الذين يلتحقون بها بغيت التعرف عليها والتعامل معها بشكل إيجابي يحقق أهداف المنظمة وأهداف العاملين. من هنا تأتي أهمية الدراسة لتسلط الضوء على أهمية القيم والأخلاقيات الوظيفية واثارها على أداء الموظف العام.

مشكلة البحث:

انطلقت فكرة هذا البحث بأهمية القيم و الأخلاقيات الوظيفية واثارها الكبير في حياة الأفراد و المجتمعات ، فكما بينت بعض الدراسات منها دراسة العتيبي (1988) أثر الخصائص الوظيفية و الشخصية و قيم العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي بدولة الكويت و دراسة العواملة (1993) منظومة القيم المؤثرة في النظام الإداري و دراسة عسكر و زايد (1994) المحددات الشخصية لقيم العمل و علاقتها بالرضاء الوظيفي و دراسة العمر (2000) حول بيئة أخلاق العمل في الهيئات الحكومية المستقلة في دولة الكويت، ويتضح أن الأخلاقيات و القيم في مجال العمل تؤثر على أداء و إنتاجية الموظف كما اشارت له تلك الدراسات.

وفي ضوء ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتبلور في التعرف على ماهية القيم والأخلاقيات المؤثرة وسبل استثمار إيجابياتها والحد من سلبياتها وآثر ذلك على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات العامة. وهذه البحث تسعى للإجابة على السؤال التالي: هل للقيم والأخلاقيات الوظيفية إثر على أداء الموظف في المنظمات العامة؟

أهمية البحث:

تبرز أهمية هذه الدراسة من الأثر الحيوي والدور الأساسي للقيم والأخلاقيات في توجيه السلوك الإنساني وضبطه ضمن حدود مقبولة ومرسومة من قبل المجتمع والمنظمات

العامّة، وبالتالي فإنّ هذه الدراسة محاولة لسدّ النقص في ادبيات القيم والأخلاقيات وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين مما له أثر على المنظمات العامّة وأهدافها. مما لا شك فيه أنّ الإدارة الحكوميّة انعكاس لما يدور في المجتمع، حيث تنعكس قيم وأخلاقيات الموظف وما يؤمن به بطريقة معيّنة على أدائه الوظيفي في أثناء العمل أو في القدرة على التصرف في مواجهة المواقف غير العادية والتي تتطلب اتخاذ قرارات سريعة وفورية تتلاءم مع المصلحة العامّة. ومن هذا المنطلق تأتي أهمية الدراسة لتسلط الضوء على القيم والأخلاقيات الوظيفية في القطاع الحكومي بدولة الكويت وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين. كما تسهم في الجهود المبذولة لفهم ودراسة القيم والأخلاقيات الوظيفية التي تحكم وتؤثر على أداء الموظفين. كما أنّ هناك حاجة للمنظمات العامّة في دولة الكويت لكل ما من شأنه تحقيق أفضل استثمار للعلاقة بين الفرد والمنظمة، خاصة أنّ العنصر البشري هو أساس عملية التنمية وأساس بناء المنظمات ونموها بما يبذله من جهد يسهم في رفع الأداء الوظيفي، وأنّ القيم والأخلاقيات تشكل نمط حياة الفرد وتؤثر على مجرى حياته من جميع جوانبها والتي أحدها الجانب المهني الوظيفي.

أهداف البحث:

يحرص القطاع الحكومي على أن يقوم بدور أساسي وحيوي في العملية التنموية والمتمثلة في اهتمام المنظمات العامّة لتحقيق أهدافها وإنجاز المهام بكفاءة وفعالية. وهذا يتطلب الالتزام بالقيم والأخلاقيات على مستوى المجتمع ككل، كما له من أثر على أداء العمل. والهدف الرئيسي لهذه الدراسة التعرف على مفهوم القيم والأخلاقيات الوظيفية وأثرها على أداء الموظف في المنظمات العامّة محل هذه الدراسة، مما يساعد على فهم وتفسير سلوك الموظف والتنبؤ به والسيطرة عليه لتحقيق أهداف المنظمة والوقوف على تأثيرها على الأداء الوظيفي والمسببات الأساسية التي تقف وراء التمسك أو التخلي عن القيم والأخلاقيات التي لها أكبر الأثر على الأداء الوظيفي والإنتاجية. وينبثق من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

1. معرفة مدى الاختلاف في أولوية القيم بين الموظفين والموظفات.
2. التعرف على القيم والأخلاقيات الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي لدى العاملين إيجابياً أو سلبياً.
3. معرفة مدى الالتزام بالموظفين بالقطاع الحكومي بقيم وأخلاقيات العمل.
4. معرفة المبررات والمؤثرات السلبية والأسباب المؤدية إلى تدني الالتزام بقيم وأخلاقيات العمل لدى الموظفين.
5. الوقوف على السلوكيات المنافية لأخلاقيات الوظيفة والتي يقوم بها بعض الموظفون.
6. معرفة تأثير العوامل الديموغرافية على مدى الالتزام بقيم وأخلاقيات العمل.

أسئلة البحث:

إن هذا البحث يسعى للإجابة على الأسئلة التالية:

١. هل تختلف أولوية القيم بين الموظفين؟
٢. ما هي أكثر القيم الوظيفية تأثيراً على أداء الموظف؟
٣. ما مدى التزام الموظفين بالقطاع العام بقيم وأخلاقيات العمل؟
٤. ما هي الأسباب المؤدية إلى تدني الالتزام بقيم وأخلاقيات العمل لدى الموظفين؟
٥. ما هي السلوكيات السلبية لأخلاقيات الوظيفة والتي يقوم بها الموظفون؟
٦. ما هو تأثير العوامل الديموغرافية على مدى الالتزام بقيم وأخلاقيات العمل؟
٧. هل هناك علاقة بين قيم وأخلاقيات الموظف وأداءه الوظيفي؟

الإطار النظري للبحث

مفاهيم الدراسة:

القيم والأخلاقيات:

القيم هي تلك القواعد والمعايير التي تمكن الفرد من التمييز بين الصح والخطأ وبين ما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب فيه، وبين ما هو كائن وما يجب أن يكون، عثمان (1984).

ويمكن القول بأسلوب مبسط بأن القيم هي ما يعتبره الفرد مهماً، وهي أكثر شيء يهتم به الفرد، ومن أجلها وبها يعيش ويضحى، ويتم التعبير عنها في شكل آراء عما هو صواب وحق وعدل. مندل وجوردان (1981).

كما أن القيم تعني تقييم المعايير المرتبطة بالعمل أو بيئة العمل من خلال ما يدركه الأفراد لما هو "صح" أو "خطأ"، وتعرف بأنها مقياس أو معيار للحكم على الشيء باعتباره مرغوباً فيه أو مرغوباً عنه، كما تعرف بأنها مجموعة من المبادئ والأهداف والمعايير المقبولة من الفرد ويتمسك بها المجتمع فهي كل ما يعتبر جديراً باهتمام الفرد وعنايته لاعتبارات اجتماعية أو اقتصادية أو نفسية. الهيتي (2005).

القيم الوظيفية: هي الخصائص الثابتة نسبياً للمحيط الداخلي للمنظمة التي يدركها أعضاء المنظمة ويعايشونها ويعبرون عنها.

القيم الشخصية: المبادئ والمعتقدات الأساسية والمثل المقاييس التي تعمل مرشداً عاماً للسلوك أو نقاط تفضيل في صنع القرار أو تقويم المعتقدات الأفعال.

الأخلاقيات: هي مجموعة القيم والمعايير التي يعتمد عليها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد وما هو سيء. العنزي (٢٠١٦).

وفي تعريف آخر: **الأخلاقيات** تعني السلوك المعتاد والمتعارف عليه والشخص ذو الخلق القويم هو الذي يمارس الفضيلة ويتصرف التصرف الصحيح. عثمان (١٩٨٤).

أخلاقيات الإدارة: مجموعة من المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري وتتعلق بما هو صحيح وما هو خطأ. العنزي (٢٠١٦).

كما يمكن أن نوجز بأن القيم والأخلاقيات هي مجموعة المعايير النفسية والاجتماعية التي تؤثر في سلوك الأفراد والجماعات وتشكل إطاراً مرجعياً موجهاً لهم في التمييز بين الأشياء والمسلكيات من حيث الصح والخطأ والمقبول وغير المقبول. العواملة (1993).

وبالرغم من أن القيم هي بمثابة معايير أرسخه للسلوك الإنساني إلا أنها تتغير تدريجياً وبشكل نسبي وفقاً لتطور الظروف المحيطة. العواملة (١٩٩٣).

ان من الصعب معرفة القيم وتوضيحها لأنها غير ملموسة، ولأنها كما يبدو تتناول الجوانب غير القابلة للتفسير وجوانب الإثارة في الطبيعة الإنسانية، وأن القيم لا يمكن قياسها باستخدام الوسائل الموضوعية، كما لا يمكن أن تجرى عليها تجارب مخبرية، اذن فان دراسات القيم مازالت ناشئة. مندل وجوردان (١٩٨١).

وللقيم بالطبع، جزء لا يتجزأ من الحياة والعمل، وما الأساليب الحديثة لقياسها إلا أدوات تساعد على تناول القوى الخفية التي ستظل تشكل الحياة المعاصرة وتؤثر فيها سواء أدركناها أم لم ندركها. مندل و

جوردان (١٩٨١).

وللقيم تأثير في الأداء وقد يكون هذا التأثير إيجابياً أو سلبياً. مندل و جوردان(١٩٨١). إن القيم التي نؤمن بها و نعتقد فيها تشكل إدراكنا و تطلعاتنا و تحرك فينا الشعور بالتجاوب الإيجابي أو السلبي مع ما نلاحظ و نعيش . و كل ما نعتقد فيه و نؤمن به يعتبر مؤثراً فعالاً على سلوكنا و تصرفاتنا و تجاربنا و خبراتنا، و قيم الإنسان تدفعه للإحساس و الشعور بالمسؤولية تجاه أشياء معينة . عثمان (1984).

إن الأخلاقيات ما هي إلا اختبار وفحص وترتيب لقيمنا وهذه القيم تكون في مجملها القواعد الأخلاقية التي تؤثر على تصرفاتنا و سلوكنا و على أسلوبنا في اتخاذ أي قرار. عثمان (1984).

إن الأخلاق وسيلة لتدريب الأفراد على فن التعامل مع السلوك المنظم، تعتبر الأخلاق وليدة ثقافة المجتمع، التي تعتبر بدورها ناتج البناء الاجتماعي، ومن ثم نجد رابطاً وثيقاً بين أخلاقيات الإدارة والمكون الاجتماعي، ذلك البعد الذي يشكل السلوك الإداري في المؤسسات. إن أخلاق المجتمع تعتبر أساس أخلاقيات الإدارة، تتبع من أخلاقيات المجتمع، ذلك لأن الإدارة لا تقوم على فراغ، بل هي بيئة حية متفاعلة بين المؤسسة ووسطها.

أما علاقة الأخلاق بالإدارة فقد أجمع علماء الإدارة على أنها جزء من العملية الإدارية لأن السلوك الإداري أو الوظيفي ليس إلا أحد مظاهر السلوك الإنساني التي تؤثر في عوامل بيئة العمل والقيم والعادات الثقافية والتنظيمية الشائعة في محيط العمل. وفي حالة غياب هذه القيم والأخلاقيات فانه ينتج عنها انحراف اداري يوتر على اداء المنظمة ويمكن تعريف الانحراف الاداري بانه: أي سلوك يأتيه الموظف العام و يترتب عليه وقوع خلافات تنظيمية أو سلوكية أو مالية أو مخالفات تصل إلى درجة العقوبة الجنائية ، و تتمثل المخالفات التنظيمية للموظف في عدم احترام الوقت ، و اللامبالاة ، و عدم الالتزام بأوامر و تعليمات الرؤساء و المخالفات السلوكية في مزاوله أعمال أخرى أثناء تأدية العمل الوظيفي ، ففي الوساطة و المحسوبية و الكذب و التدليس و غيرها من السلوكيات غير الحميدة .العنزي (2016).

الأداء الوظيفي: المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام الوظيفية التي يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام بها على الوجه المطلوب في ضوء معادلات في استطاعة العامل الكفوء المدرب القيام بها. ويتوقف نجاح وفشل أداء هذه المهام يرجع الى الموظف الذي يشغل هذه الوظيفة او الموقف او الظروف الداخلية وظروف البيئة الخارجية المحيطة بها. عثمان (١٩٨٤).

الموظف العام:

الموظف العام: الموظف الذي يعين لأداء عمل في خدمة مرفق عام تديره الدولة أو أحد أشخاص القانون العام بطريق الاستغلال المباشر سواء عمل هذا الموظف في الإدارة المركزية كالوزارات والدوائر التابعة لها، أو عمل في الإدارة اللامركزية كالمجالس البلدية والمؤسسات العامة وأهمها الجامعات الحكومية. الخطيب (1992).

تعريف آخر: كل شخص يعهد إليه بعمل دائم في خدمة مرفق عام تديره الدولة أو أحد أشخاص القانون العام.

الخطيب (1992).

إن مجرد قبول الشخص لشغل الوظيفة العامة يعني قبوله القيام بالواجبات والمهام والمسؤوليات المتعلقة بالوظيفة التي اختير لها خير قيام وعلى الوجه الذي يجعل من الوظيفة نشطة وفعالة والقبول يعني أيضاً الالتزام بالأنظمة واللوائح والمبادئ والسياسات الإدارية. عثمان (١٩٨٤).

بما أن الموظف العام إنسان له مشاعره وعواطفه وله رغباته وتطلعاته و له قيمه و عاداته و تقاليده و له تجاربه و خبراته و التي في مجملها مكون من مكونات شخصيته، و من ثم تؤثر على نظرتة للأمور و على أسلوبه في التقييم للمواقف المختلفة التي يمر بها، و بعبارة أخرى إنها مؤثر فعال على تصرفاته و سلوكه الوظيفي. عثمان (1984).

الأهمية:

تعد القيم بمثابة القاعدة التي تساعد في فهم الاتجاهات و الدوافع و تفسير المواقف ، و هي التي تؤثر في العمليات الإدراكية و على الإحساس و العلاقات والقرارات الشخصية و الوظيفية .الهيبي (2005).

إن القيم في أي مجتمع تعد ركناً مهماً لدورها الفعال في ضبط و توجيه السلوك نحو الإطار الإيجابي فهي معيار يميز بين السلوك المقبول (الصح) و غير المقبول (الخطأ) مما يتيح المجال لتعزيز السلوك الإيجابي و مقاومة السلوك السلبي. العواملة (١٩٩٣).

و يرى الباحثون أن أهمية القيم تظهر من خلال: الزعبي (2008).

١. استخدامها كمعيار مرشد لسلوك الجماعة و الفرد ، حيث يحتكمون إليها عند تقييم سلوكهم و سلوك الآخرين.
٢. دورها في دراسته الإدارة من خلال أسلوب المقارنة الثقافية والاجتماعية بين المنظمات.
٣. تأثيرها و خاصة القيم الإيجابية منها على دافعية الفرد نحو القيام بالعمل كما تعتبر محدد أ أساسياً لجوانبه الشخصية .
٤. تأثيرها على القرارات الصادرة من الأفراد و على درجة ابتكاراتهم و مشاركتهم في عملية اتخاذ القرارات .
٥. دورها في تحقيق الانسجام بين الفرد و المحيط الاجتماعي.
٦. تحدد المجال الأخلاقي للفرد ، حيث تقرر ما هو مقبول و ما هو مرفوض أخلاقي أ بالنسبة للفرد و الجماعة.

مصادر القيم:

تتشكل القيم الشخصية للأفراد و الجماعات كما ذكر العواملة (1993). من مصادر عديدة و تراكمية تبدأ من المصادر الأسرية و العائلية و تنمو و تتفاعل و تتراكم من خلال التجارب و الخبرات الحياتية للإنسان منذ التحاقه بالمدرسة و مؤسسات التعليم و الثقافة و التوجيه و تفاعله مع الغير في المجتمع. ويكتسب الأفراد و الجماعات قيمهم المؤثرة في سلوكهم من البيئة المحيطة بكل مصادرها و أنواعها المادية و المعنوية والاقتصادية والاجتماعية والنفسية والسياسية والدينية وغيرها. ومن الطبيعي أنه لا يمكن حصر أنواع القيم كافة في قائمة جامعة مانعة غير أن جوانب السلوك الإنساني كافة محكومة بمنظومة القيم السائدة و المتطورة وفقاً لمتغيرات الزمان والمكان والناس.

و من أهم مصادر القيم كما أوجزها) نائل العواملة 1993 (ما يلي :

١. المعتقدات الدينية المتمثلة بالشرائع السماوية و منها الإسلام.
٢. الفلسفات الفكرية و السياسة الإنسانية المختلفة وأهمها في مجال الاقتصاد والإدارة.
٣. مصادر اجتماعية كالأسرة و النوادي و الأجناس البشرية المختلفة.
٤. مصادر تربوية مثل المدارس و المعاهد و الجامعات و غيرها.
٥. مصادر مهنية مثل الجمعيات المتخصصة في مجالات علمية وعملية عديدة كالإدارة والقانون والطب وغيرها من الروابط والنقابات المهنية.
٦. مصادر قانونية ورسمية بمختلف الأشكال والمستويات.

أنواع وتصنيفات القيم:

تتعدد أنواع القيم ويخضع هذا التعدد إلى الاختلاف في اتجاهات وتخصصات المصنفين لها؛ إذ تصنف إلى قيم فردية واجتماعية (عندما يتعلق الأمر بتنظيم علاقة الفرد مع ذاته أو مع الآخرين، وتصنف إلى) قيم محلية و قومية و إنسانية (تبعاً لعامل الجغرافيا و دائرة الانتشار، و في المجال الإداري تنقسم إلى صنفين) القيم الفردية و القيم التنظيمية (صلاح الدين الهيتي 2005).

كما ذكر نائل العوامل 1993 (أن هناك مجموعة من القيم المركزية أو الأساسية و العامة التي تؤثر في سلوك الأفراد و الجماعات و خصوصاً في مجالات العمل الرسمي و التنظيمي). كما ذكر أنه يمكن تصنيف هذه القيم في الفئات الكبرى التالية مع ذكر بعض الأمثلة عليها:

١. القيم الدينية والأخلاقية: مثل التقوى وإخلاص النية وحب الخير والعدالة والالتزام.
٢. القيم السياسية والفكرية: مثل الديمقراطية والمصلحة العامة والمشاركة الشعبية والحرية الشخصية.
٣. القيم الاجتماعية والإنسانية: مثل التعاون والمسؤولية الاجتماعية وخدمة الناس و الانتماء للمجتمع والأفراد.
٤. القيم الاقتصادية والمالية: مثل الربحية والإنتاجية والمادية والرفاهية.
٥. القيم القانونية والتنظيمية: السرية والموضوعية والكفاءة وسيادة القانون والجدارة وأخلاقيات المهنة.

كما تعتبر فئات القيم وأنواعها مترابطة ومتشابكة ومتفاعلة كنظم مفتوحة ويندرج ضمن كل فئة منها عدد لا نهائي من القيم الفرعية . كما ان هنالك تداخلاً كبيراً بين أنواع القيم في الفئات المختلفة بحيث إنه يمكن أن تدخل القيمة الواحدة في أكثر من فئة من الفئات المختلفة . إن هذه القيم بمجموعها تشكل ما يسمى بمنظومة القيم السائدة في مجتمع ما . حيث تعتبر منظومة القيم نظاماً مفتوحاً أي يتسم بالحيوية والتغير من مجتمع لآخر و من زمن لآخر في المجتمع نفسه وفقاً لتطور الظروف البيئية.

كما ذكر) عبدالرحمن عثمان 1984 (نقلاً عن حلقة النقاش التي عقدت بكلية الدراسات العليا للشؤون العامة و الدولية Graduate School of Public and International Affairs بجامعة بنسبرج في شتاء عام 1978م ، حيث توصل المشاركون في تلك الحلقة إلى أن هناك أربعة أنواع من القيم هي:

أولاً: قيمة البقاء (Survival) و تعتبر قيمة عالمية و هامة و أساسية بالنسبة للفرد و الجماعة و المجتمع.

ثانياً: الشرف (Honour) وهو قيمة تكاد تكون أعلى درجة من قيمة البقاء ، و هناك تداخل بين الشرف و البقاء كقيمتين قد تتناقضان في بعض الأحيان.

ثالثاً: المجتمع كقيمة ثالثة ، ويقصد بها حب المجتمع و الولاء له و الشعور بالانتماء له و الاهتمام بأمور و شؤون أفراد و التفاعل معهم.

رابعاً: الحرية قيمة اربعة ومن القيم الأساسية أيضا ، وخاصة عندما تكون هناك فئة من أصفياء المجتمع Elites تستغل فئة أخرى وتسخرها لمصالحها الذاتية والخاصة ، تصبح الحرية قيمة من القيم الهامة.

القيم و أداء العاملين:

هناك ارتباط بين القيم والأداء ؛ إذ تعمل على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة.

الهيتمي (2005) .

أن أداء الفرد سيكون منسجماً مع قيمه و ذلك في جميع الظروف العادية ، فمثلاً ان الأفراد الذين يحملون قيم الاستقلالية في العمل سيتصرفون على نحو يحقق تلك الاستقلالية ، و إذا عجز الموظفون عن تحقيق المكافآت ذات القيمة لديهم من خلال العمل فإن نوعية الأداء ستخف ، إن القيم تساعد العاملين على تركيز جهودهم و توجيهها و حيث تكون قيم الموظف شبيهة بقيم الموظفين الآخرين في نفس مجموعة العمل ، فإن ذلك يدفعه للتعامل معهم بعدة طرق إيجابية ، و يكون أكثر انسجاماً و تقارباً مع أنماط العمل المقبولة المتوقعة ، و مقابل ذلك فإن الموظف الذي يرى أنه على خلاف في القيم مع مجموعته فإنه يتصرف على نحو مختلف ، و قد يؤدي هذا الشعور بالاختلاف إلى الصراع و حينما يقع الصراع يقل الانجذاب نحو المجموعة و يتوقف ، لذا حيثما يكون الأداء متدنياً فإن الصراع بين قيم الموظفين و القيم التنظيمية قد يكون أحد الأسباب منذل و جوردن (١٩٨١).

• القيم المؤثرة في أداء المنظمات:

ان النظام الإداري في اى مجتمع ما هو الانظام فرعى ضمن اطار بيئي واسع ومعقد ، ومن الطبيعي أن النظم المختلفة تتفاوت في درجة تعقيدها وفقاً لمدى تعدد وتنوع مكوناتها ، وطبيعة علاقاتها وتفاعلاتها على المستويات الداخلية والخارجية ، وإن خصوصية أي نظام إداري تتبع بالدرجة الأولى من منظومة القيم السائدة في المنظمة والمجتمع ، ويقصد بمنظومة القيم التنظيمات لأحكام عقلية انفعالية معممة نحو الأشخاص والأشياء والمعاني ووجه الأشياء التي توجه رغباتنا واتجاهاتنا نحوها والقيمة مفهوم مجرد ضمني

غالباً يعبر عن الفضل او الامتياز او درجة الفضل الذى يرتبط بالأشخاص او الأشياء او المعاني أو أوجه النشاط . الزهراني (٢٠٠٩) .

وتتبع أهمية القيم من الوظائف الكبرى التي تقوم بها فالقيم معيار للتمييز بين السلوك المقبول والسلوك الغير مقبول وبالتالي إتاحة المجال لتعزيز السلوك الإيجابي ومقاومة السلوك السلبى ، وكذلك تلعب دوراً فاعلاً في تطوير المهارات الإدارية والمهنية للعاملين ، الأمر الذى ينعكس أثره على تحقيق التناسق والانسجام داخل المنظمات ، ومن ثم سهولة عمليات المشاركة والاتصال بين الافراد ، وتكوين فرق العمل ، وتحقيق رضا العاملين وتقوية انتماءاتهم للمنظمة التي يعملون بها ، وأداره لضبط ورقابة العاملين ، وإطار أساسي يتم على ضوءه وضع الأهداف والسياسات للمنظمة. صالح (٢٠١٠) .

وفى سياق العمل على تدعيم القيم الإيجابية، والتوفيق بين مصلحة المنظمة ومصلحة الفرد تكون إعادة التفكير والتغيير مرحلة حتمية تتطلب رؤية واسعة ونظرة متأنية لما تحدثه ثورة التغير والتطوير في المفاهيم والمصطلحات الإدارية.

في عام ١٩٩٠ ظهر مفهوم " الإدارة بالقيم " كي يضع الشراكة بين قيم المنظمة وقيم الافراد العاملين بها على انه أسلوب لإدارتها. ولقد بين هذا الابتكار أهمية القيم ودورها البارز في إدارة المنظمة ككل. العتيبي (٢٠٠٩).

ويمكن القول بأن هناك مجموعة من القيم المركزية او الأساسية والعامه التي تؤثر في مجالات العمل الرسمي والتنظيمي ، والتي يمكن تصنيفها إلى فئات كبرى وهى (القيم الدينية والأخلاقية - القيم السياسية والفكرية - القيم الاجتماعية والإنسانية - القيم الاقتصادية والمالية) وتعتبر القيم المذكورة مترابطة ومتفاعلة كنظم مفتوحة ، ويندرج تحت كل فئة منها عدد لانتهائي من القيم الفرعية ، وعن هذه القيم بمجموعها تشكل ما يسمى بمنظومة القيم السائدة في مجتمع ما ، كما تنقسم هذه المنظومة الى شقين رئيسيين في مجال الإدارة وهما القيم الشخصية او الذاتية للفرد والقيم التنظيمية ، وان التفاعل بين القيم الشخصية والتنظيمية قد يؤدي الى واحد من الاحتمالات التالية وهى الانسجام او التناقض بينهما او الحياد ، حيث إن حالة الانسجام والحياد القيمي تساعدان في التوازن التنظيمي وتحقيق الأهداف بينما قد يؤدي حالة التناقض بين القيم الشخصية والتنظيمية الى ظهور مشكلات تنظيمية تعوق تحقيق الأهداف وتترك التوازن التنظيمي ، وبالتالي فإن مراعاة الانسجام او الحياد في مجال العلاقة بين قيم العاملين الشخصية والقيم التنظيمية هي مسألة حيوية. العواملة (١٩٩٣) .

ويري المعايطه (٢٠٠٥) في دراستها التعرف إلى مدى الانسجام بين القيم البيروقراطية والقيم الاجتماعية ، واثرت ذلك على الأداء الوظيفي للعاملين في الوزارات الأردنية، إذ كشفت الدراسة عن عدة نتائج كان من ابرزها أن هنالك مستوى متوسطاً من الانسجام بين القيم البيروقراطية والقيم الاجتماعية السائدة ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في

تقييم المبحوثين لمدى الانسجام بين القيم ليبروقراطية والقيم الاجتماعية ، تعزى الى المتغيرات الشخصية .

القيم التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين:

يعد موضوع القيم التنظيمية من الموضوعات التي نالت الاهتمام في الآونة الأخيرة من قبل علماء الإدارة، نظراً لأهميتها في فهم البناء التنظيمي والسلوكي لأي منظمة. وبما أن العصر الذي نعيش فيه يتصف بهيمنة التنظيمات على كافة مناحي الحياة، حيث أن لكل تنظيم هدف يسعى إلى تحقيقه من خلال مجموعة الاعمال التي يقوم بها الافراد لتحقيق اهداف التنظيم، لذا فإن العلاقة بين التنظيم والعاملين به علاقة تكاملية.

تشير دراسة مقدم (١٩٩٤) إلى أن موضوع تكامل قيم الفرد وقيم المنظمة قد نال اهتماما كبيرا من طرف المنظرين في علم النفس الاجتماعي والسلوك التنظيمي في العقود الأخيرة، حيث ان اهتمام الأول بحقل التطور التنظيمي يبني أساساً على الفرض القائل بأن رضا العاملين والأداء التنظيمي يتوقفان على مدى تكامل قيم وحاجات الأعضاء مع قيم وحاجات المنظمة.

ويذكر مقدم (١٩٩٤) أن تأثير القيم في السلوك يتوقف على قوة الحاجات من جهة وهذا الارتباط القيم بالحاجات، ومن جهة أخرى يتوقف على الظروف الخارجية وقوتها، وكذلك تفوق القيم الفردية من خلال التفاعل بين القيم الفردية والتنظيمية في تأثيره على المتغيرات التابعة عن التأثيرات الرئيسية جزئياً فقط، بينما أظهرت القيم التنظيمية تفوقاً في خمس حالات من ست على التفاعل ، وأن السلوك يتحدد اكثر بالمؤثرات الخارجية .

هناك علاقة للقيم التنظيمية بالكفاءة حيث يرى الحنيطة (٢٠٠٣) أن هناك علاقة إيجابية بين القيم التنظيمية والمتغيرات الشخصية والوظيفية . وأن هناك علاقة ارتباط موجبة بين خمس من أبعاد القيم التنظيمية وبين كفاءة الأداء وهي (القانون والنظام - التنافس - القوة - الدفاع - الكفاية) حيث ترتفع كفاءة الأداء بارتفاع هذه الابعاد. كذلك هنالك اثر للقيم التنظيمية على فعالية الأداء كما ذكرها صالح (٢٠١٠) متمثلة في المستوى التعليمي واثره على درجة التزام العاملين بالقيم التنظيمية ، وهناك القيم الوظيفية والتي تركز على جودة الأداء المهني للفرد.

كما يرى الزعبي (٢٠٠٩) أن هناك اثر للالتزام بالقيم الثقافية والتنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بالقطاع العام ، وكان هناك ترتيب لأولوية خمسة قيم من قبل الذكور والاناث هي : السعي لتوفير الامن العائلي والمساواة - الشعور بالأهمية في العمل - الاولوية للمؤسسة والرغبة بالحياة المريحة ، تطابق ترتيب أولوية سبعة قيم للرؤساء والمرؤوسين شملت : اسعى لتوفير الامن العائلي والمساواة والالتزام بالواجب ، والولاء للمؤسسة ، والشعور بالأهمية في العمل ، واهتمام الإدارة بالعاملين ، وأيمان الإدارة

بقدره الموظف على تحمل المسؤولية ، كذلك أن مستوى الالتزام العاملين بالقيم الثقافية الفردية مرتفعة ، وأن عدم تناسب مستويات الأجور والحوافز مع ما يبذله العاملون من جهود يؤدي الى عدم الإحساس بالعدالة، ويرى أيضاً أن العمل على تعزيز وتشجيع تطبيق مبدأ الشفافية يؤدي تعزيز الالتزام بقيم العمل .

تأثير القيم الشخصية على الأداء الوظيفي للعاملين حيث تعد القيم من العناصر الأساسية لتكوين الشخصية، فهي تؤثر تأثيراً كبيراً في حياة الافراد الخاصة والعملية، بوصفها أحد المكونات الأساسية للشخصية ويشمل تأثيرها سلوك الافراد، واتجاهاتهم، وعلاقاتهم، وهي بذلك توفر إطاراً مهماً لتوجيه سلوك الافراد والجماعات وتنظيمه داخل المنظمات وخارجها العمري (٢٠٠٢) .

وحول اثر الخصائص الوظيفية والشخصية وقيم العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي يرى العنبي (١٩٩٨) أن للراتب الذي يتقاضاه الموظف تأثير على مقاييس قيم العمل الفرعية أو القيم الداخلية والخارجية للعمل ، كما ان هناك تأثير واضح لسنوات الخدمة في المنظمة على مقاييس الفخر بالعمل والدافعية للإنجاز ، كما ان هناك تأثير لمتغير العمر والجنس على الاندماجية في العمل والدافعية للعمل والسعي للتقدمي ، كما أوصى بالاهتمام بقيم العمل والاتجاهات الإيجابية لدى العاملين في القطاع الحكومي ، وتعزيز شعور الفخر بالعمل والانتماء للعمل وتوفير العائد المالي المناسب نظراً لما لهذه المتغيرات من دور كبير في المساهمة في زيادة الأداء الوظيفي .

ويرى العمري (٢٠٠٠) ان القيم الشخصية التنظيمية لدى مدراء مدارس التعليم العام، أن أكثر القيم انتشاراً لديهم هي القيم الدينية تليها القيم الاجتماعية، فالقيم النظرية فالقيم السياسية والقيم الاقتصادية والقيم الجمالية. كما أوضحت أن قيم المدراء يمكن أن تصنف الى ثلاثة هي: القيم النظرية والقيم الدينية والقيم السياسية.

الأخلاقيات والسلوكيات الإيجابية والسلبية للموظف العام:

أ. إن السلوك الأخلاقي الحميد هو كل سلوك فردي أو جماعي يستحسنه الناس مهما اختلفت مفاهيمهم وعاداتهم.

إن للوظيفة العامة واجبات ومسئوليات وتشمل تخصصات وأنظمة و لوائح، يجب على الموظف العام القائم عليها أن يستوعبها ويفهمها على أكمل وجه، و يتدرب على أفضل الطرق لتحقيق الغايات و الأهداف التي أنشئت الوظيفة من أجلها. لأنه أثناء قيامه بواجباته ومهام تلك الوظيفة لا يمثل نفسه بل يمثل الدولة.

يمكن تعريف السلوكيات الايجابية بأنها مجموعة القواعد و القيم و المبادئ و المعايير التي يجب على الموظف الالتزام بها و التقيد بها، و تشمل السلوكيات الايجابية ما يلي: (عوض العنزي 2016).

١. القوة و الأمانة و الصدق والإخلاص في العمل و عدم إفشاء أسرار الوظيفة.
٢. أداء و إتقان العمل و الإحساس بالواجب والمحافظة على أوقات العمل الرسمية.
٣. تطبيق القوانين و اللوائح و الأنظمة النافذة و احترامها والمحافظة على المال العام.
٤. التفرغ للعمل الوظيفي و عدم الجمع بين الوظيفة و أي عمل آخر واحترام و طاعة الرؤساء.
٥. مراعاة آداب اللياقة و المظهر العام و الالتزام بالألفاظ اللائقة و الذوق العام في علاقة الموظف مع الجمهور و المراجعون و الرؤساء و المرؤوسين و الزملاء في العمل.
٦. الترفع عما يخل بشرف الوظيفة العامة و الكرامة والولاء للوطن و الاسترشاد بالمصلحة العامة.

ب. نشأت ظواهر تخص السلوك غير القويم للفرد و المتمثل بعدم نزاهة لأفراد سلوكياً، و وظيفياً، و مالياً في العقود الأخيرة و قد تأثر الاقتصاد العربي بهذه الظواهر التي بدأت تنهش في هيكله الدولة و عجزها عن مواجهة مثل هذه الظواهر إضافة إلى تحديات العولمة و ما تشكل منه بعد أكثر من حرب و حصار مرت على الدول العربية، و كذلك المتغيرات السياسية الدولية. العنزي (2016).

من هذه الظواهر: الرشوة، الوساطة، الاختلاس، التزوير، استغلال السلطة، إفشاء اسرار العمل، وعدم الولاء للوطن. هذه الظواهر لها انعكاسات سلبية على أداء الموظف العام والمنظمات العامة.

أسباب تزايد الاهتمام بقيم وأخلاقيات العمل:

تتلخص أهمية الإطار الأخلاقي والقيمي في منظمات الأعمال في أمرين: النوفلي (2014).

الأهمية الأولى:

يعد الإطار الأخلاقي والقيم مؤشراً صادقاً ودليلاً قطعياً واضحاً على مدى التقدم و الرقي والتحضر في المؤسسة أو المنظمة، كما يمكن الاستدلال على جودة المناخ التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية والمهنية في المنظمة. ويعني هذا أن وجود إطار فعال من

أخلاقيات وقيم العمل في المنظمة يعد تأكيد الموضوعية ورشد السياسات والأنظمة والممارسات التنظيمية والإدارية للمنظمة.

الأهمية الثانية:

يعد تفعيل الإطار الأخلاقي والقيم بأحد أهم مقومات تحقيق كفاءة وفعالية استخدام الإمكانيات والموارد ، وضمان توفر أسس وقواعد جودة الممارسة التنظيمية والإدارية ، وتفعيل جهود الإصلاح الإداري وتجنب مسببات الخلل أو الفساد الإداري ، من خلال تطبيق سياسات الشفافية والعلانية في توفير وتخصيص الإمكانيات والموارد واستخدامها في المجالات المخططة ولتحقيق المنافع المستهدفة.

أي أنه لا جدوى من وفرة الموارد و الإمكانيات مع غياب أو عدم تفعيل إطار أخلاقي قيمي في المنظمات أو المؤسسات أو الحكومات ، وفي مقابل ذلك ليس هناك خطورة أو تهديد يواجه المنظمات أو المؤسسات أو الحكومات في حالة ندرة أو قلة الموارد والإمكانيات إذا ما تم تفعيل إطار أخلاقيات وقيم الأعمال.

إلا أن هذا التفعيل يتطلب أمرين:

المطلب الأول:

أن يتوفر لدى المنظمات الرصيد المعرفي و الأسس المعلوماتية عن أخلاقيات و قيم الأعمال من حيث مفهوماها و خصائصها و مصادرها و منهج بنائها و أسس تفعيلها و صيانتها و حمايتها.

المطلب الثاني:

مهارات و قدرات تطبيق إطار متكامل لأخلاقيات و قيم الأعمال و تحديثه و تدعيمه و التأكد من قبوله و التحمس له . النوفلي (2014).

الدراسات السابقة ذات العلاقة بمشكلة البحث :

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى التعرف على الدراسات التي تناولت موضوع القيم و الأخلاقيات الوظيفية وأثرها على إنتاجية الموظف في المنظمات الحكومية من واقع العمل الإداري.

توجد بعض الدراسات المتخصصة في دراسة أثر القيم و الأخلاقيات الوظيفية على أداء الموظف، لكنها قليلة وفي بيئات ومجتمعات مختلفة و في ازمنا تختلف عن وقتنا الحاضر. وسيتم التطرق إلى هذه الدراسات التي تناولت جوانب مشكلة هذه الدراسة :

١- دراسة العتيبي (١٩٩٨) " أثر الخصائص الوظيفية و الشخصية وقيم العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي بدولة الكويت" .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير المتغيرات الشخصية وقيم العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي بدولة الكويت. اتخذت الدراسة المنهج التحليلي وتكونت عينة الدراسة المختارة بطريقة عشوائية من بين مجموعة من الوزارات و الإدارات العامة و الهيئات الحكومية التي تعمل تحت مظلة ديوان الخدمة المدنية . واتضح من نتائج الدراسة أن الراتب هو المتغير الوحيد من بين المتغيرات الوظيفية التي تؤثر على الأداء الوظيفي . و بينت النتائج كذلك أن هناك ثلاثة متغيرات شخصية (الجنس ، العمر ، والجنسية) تؤثر بشكل واضح على الأداء الوظيفي ، في حين لم تظهر نتائج تحليل الدراسة أي تأثير لقيم العمل على الأداء الوظيفي.

٢- دراسة العواملة (١٩٩٣) "منظومة القيم المؤثرة في النظام الإداري".

بحثت في منظومة القيم المؤثرة في النظام الإداري ، و شملت جميع الوزارات و الدوائر و المؤسسات العامة و المستقلة في الأردن و هدفت هذه الدراسة إلى تحليل منظومة القيم المؤثرة في النظام الإداري في إطار نظامي مقارن يشمل المجتمعات الرأسمالية الغربية و الإسلامية و الأردن و تم استخدام 20 قيمة مركزية مؤثرة في النظام الإداري في الأردن. اتخذت الدراسة منهج المقارنة و التحليل.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها: اختلاف مصادر القيم وأنواعها وتفاوت الانسجام بين الفكر والممارسة ومدى التوافق بين القيم الشخصية والقيم التنظيمية واختلاف المضمون السلوكي للقيم و آلية الرقابة في النظم الإدارية المقارنة.

و أوصت الدراسة بفتح الطريق لاحتمالات تطوير النظم الإدارية العربية الإسلامية من خلال إظهار المزايا والإيجابيات المقارنة للنظام الإداري الإسلامي و منظومته القيمية ، كما أوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات ميدانية و مقارنة في مجال هذه الدراسة في أقطار عربية و إسلامية بهدف إغناء البحث و المعرفة في هذا المجال.

٣- دراسة عسكر و زايد (١٩٩٤) " المحددات الشخصية لقيم العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي".

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر العوامل الشخصية و الوظيفية على تباين قيم العمل لعينة من العاملين في دولة الإمارات العربية المتحدة ، كذلك تهدف إلى تحديد العلاقة الارتباطية بين قيم العمل و الرضاء الوظيفي . و لتحقيق أهداف الدراسة فقد تم مراجعة نتائج أهم الدراسات السابقة في مجال قيم العمل . اتخذت الدراسة المنهج التحليلي حيث اعتمد

الباحثان على تجميع البيانات الميدانية فقد تم توزيع عدد (700) استبيان على عينة عشوائية من العاملين في منظمات متنوعة و أمكن تجميع عدد (587) استبياناً صحيحاً . وكانت النتائج تدل على أن المتغيرات المستقلة (الوظيفية و الشخصية) تختلف في تأثيرها على قيم العمل لدى العاملين ، و أن العوامل الشخصية المرتبطة بالبيئة الخارجية (الجنس - السن - المؤهل الدراسي -الجنسية) أكثر تأثيراً على قيم العمل لدى العاملين من العوامل الوظيفية المرتبطة بالبيئة الداخلية للمنظمات و الناتجة عن التفاعل بين الفرد والمنظمة (جهة العمل - طبيعة العمل - الدخل الوظيفي - عدد سنوات الخبرة بالعمل.

٤- دراسة العمر (٢٠٠٠) "بيئة أخلاق العمل في الهيئات الحكومية المستقلة في دولة الكويت".

تهدف هذه الدراسة إلى استطلاع بيئة أخلاق العمل في ثلاث من الهيئات الحكومية المستقلة، بالإضافة إلى التعرف إلى أثر عوامل الجنس و الجنسية ، وعدد سنوات الخبرة ، والمستوى الوظيفي ، والمؤهل العلمي ، والعمر ، و مستوى الراتب على آراء الموظفين . اتخذت الدراسة المنهج التحليلي وقد أجريت على عينة عشوائية من الهيئات الثلاث المختارة . واعتمدت الدراسة على استبانة حيث تم توزيع 800 استبانة على مجتمع البحث وتم استلام 682 استبانة. وقد خلصت الدراسة إلى توافر مستوى جيد من الوعي في بيئة أخلاق العمل و لا سيما توافر اللوائح و النظم لردع المخالفين ، و في حماية الموظف عند إبلاغه عن أي خلل إداري أو رشوة . كما دلت النتائج إلى أن الوساطة تعد من الأمور المقبولة أخلاقياً إذا كانت لا تخالف القوانين و اللوائح ، أيضا أظهرت النتائج الالتزام قيادات هذه المؤسسات بمستوى مقبول من أخلاق العمل.

كما أوصت الدراسة بأهمية التوعية بأخلاق العمل، وضرورة تعميقها في الجهاز الإداري، مع توفير التدريب الكافي على التفكير الأخلاقي المناسب، واتخاذ القرارات التي تناسبه. وقد بينت الدراسة كذلك ضرورة القيام بدراسات ميدانية للتعرف على بيئة أخلاق العمل وكيفية التأثير عليها.

٥- دراسة الطراونة و الصرايرة (٢٠٠٠) "أولوية القيم لدى موظفي الدوائر الحكومية في محافظة الكرك".

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح أولوية القيم لدى الموظفين في الإدارات الحكومية في محافظة الكرك. تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في الإدارات الحكومية في المحافظة المذكورة، اتخذت الدراسة المنهج التحليلي الميداني وبلغ حجم العينة (400) موظف وموظفة ، استخدمت استبانة لجمع المعلومات الميدانية ، حيث أجاب منهم 300 موظف وموظفة.

كان من أبرز نتائج الدراسة تطابق ترتيب أولوية خمس قيم من قبل الموظفين و الموظفين و الموظفين هي : أسعى لتوفير الأمن العائلي و المساواة و الشعور بالأهمية في العمل ، و الولاء للمؤسسة و الرغبة بالحياة المريحة ، لكن اختلف الترتيب بين آرائهم في سبعة قيم و هي : الرغبة في عالم الفن و الجمال ، و الاستمتاع في العمل و الإجازات و الحوافز ، و المناصب الإدارية ، و احترام الوقت ، و الالتزام بالواجب ، و الأمانة.

كما تطابق ترتيب أولوية سبعة قيم للرؤساء و المرؤوسين شملت : السعي لتوفير الأمن العائلي و المساواة و الالتزام بالواجب ، و الولاء للمؤسسة ، و الشعور بالأهمية في العمل ، و اهتمام الإدارة بالعاملين ، و ايمان الإدارة بقدرة الموظف على تحمل المسؤولية . لكن اختلف الترتيب بين آرائهم في ستة قيم بحيث عكست تمسك الرؤساء بهذه القيم بدرجة أكبر من المرؤوسين. و تشمل هذه القيم الشعور بالراحة النفسية بالعمل ، و العدالة ، و الموضوعية و المشاركة ، و سياسة الباب المفتوح ، و احت ارم الأنظمة و القوانين.

كما أظهرت النتائج فروقاً بين آراء أفراد العينة من سكان المدينة و سكان الريف على قيمة واحدة هي (أشعر براحة نفسية بالعمل) بحيث تشير إلى أن سكان الريف يشعرون براحة نفسية بعملهم أكثر من سكان المدينة . و أهم نتيجة أن جميع أفراد العينة قد حددوا أهم عشرة قيم و كان اختيارهم متشابهاً مع اختلاف بسيط في ترتيب الأولوية .

و قدمت الدراسة عدة توصيات منها ضرورة مراعاة الموازنة بين قيم الرؤساء و المرؤوسين و قيم الموظفين و الموظفين عند وضع المهام و النشاطات و البرامج المختلفة.

٦- دراسة محمد (٢٠٠٢) "بعض العوامل المحددة لمواقف العاملين تجاه أخلاقيات العمل في منظمات العمل الكويتية".

تهدف هذه الدراسة الى اختبار دور العمر و النوع و العوامل الخارجية في تحديد مواقف العاملين تجاه أخلاقيات العمل (سلوكيات العمل غير الأخلاقية)، و ذلك في إطار عينة مكونة من 411 عاملاً من ست منظمات عمل كويتية. و قد افترضت الدراسة أن مواقف العاملين تجاه أخلاقيات العمل ستختلف باختلاف النوع و العمر ، كذلك افترضت الدراسة أيضاً اختلاف تأثير العوامل الخارجية على السلوك الأخلاقي للعاملين. اتخذت الدراسة المنهج الوصفي.

كان 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. و توصلت هذه الدراسة الى أهمية عمل دراسات مستقبلية لمحددات أخلاقيات العمل في إطار البيئة العربية مثل تأثير الهيكل التنظيمي و قيم المنظمة على السلوك الأخلاقي للعاملين.

٧- دراسة الهيئي (٢٠٠٥) "تأثير الاختلافات المحتملة للقيم الثقافية في أداء العاملين".

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر القيم الثقافية الفردية و القيم الثقافية التنظيمية في الأداء المدرك لدى العمالة الوطنية الأردنية و العمالة الأجنبية الصينية و إلى معرفة أولويات القيم و مستوى الفروق فيما بينها لدى أفراد عينة الدراسة من العاملين الأردنيين و الصينيين . و لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تطوير استبانة وزعت على عينة بلغت (793) فرداً ، و تمت استعادة (697) منها. اتخذت الدراسة المنهج الوصفي الذي يتضمن استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات ، إضافة إلى المسح المكتبي للاستفادة من الكتب و الدوريات العلمية .

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن هناك تأثير للمتغيرات المستقلة (القيم الثقافية الفردية) و (القيم الثقافية التنظيمية) على المتغير التابع (الأداء الفردي) و لكن مستوى هذا التأثير يتفاوت بين العمالة الوطنية و العمالة الصينية ، كما أن هناك فروقاً إحصائية بين أولويات القيم لدى العمالة الوطنية و الصينية .

أوصت الدراسة بضرورة أن تعطي إدارة المدينة الصناعية الاهتمام للجوانب المتعلقة بالقيم الثقافية - الفردية و التنظيمية - و ذلك بإجراء دراسات تشخيصية ، و نشر و تشجيع القيم التنظيمية التي تعزز من التفاهم و الثقة المتبادلة و مراعاة الاختلافات الثقافية بين العاملين و فتح قنوات الاتصال المباشر بين الإدارة و العاملين ، و رفع مستوى الوعي بإقامة الندوات و الدورات المتخصصة ، خاصة لأن لهذه المؤسسة سمات خاصة و تسهم بدور هام في عملية التنمية في المملكة الأردنية الهاشمية.

٨- دراسة العنزي و العديم (٢٠٠٦) "إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي و الأخلاقيات المهنية".

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى البحث المكتبي للمفاهيم و الدراسات السابقة التي تناولت الاخلاقيات المهنية و المسؤولية الإدارية بالإضافة إلى عمل البحث الميداني من خلال تصميم استبيان و توزيعه على عينة عمدية تم اختيارها من العمالة الوطنية و المكونة من (268) من العاملين في الأجهزة الحكومية ، بهدف التعرف على مدى إدراك الموظفين للواجبات الوظيفية والمسؤولية الإدارية و الاجتماعية الملقاة على عاتقهم. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها : عدم إدراك مجموعة من الموظفين لواجباتهم الوظيفية ، وعدم حصولهم على حقوقهم الوظيفية ، في حين يدرك بعض الموظفين المسؤولية الإدارية والاجتماعية ، كما توصلت الدراسة إلى عدم الالتزام بالأخلاقيات الإدارية من قبل فئات كثيرة من الموظفين .

وأخيراً اقترحت الدراسة عدة توصيات من شأنها أن تعالج المشاكل التي تؤدي إلى عدم الالتزام بالأخلاقيات المعينة و المسؤولية الإدارية من قبل الموظفين في أجهزة الخدمات العامة.

٩- دراسة الزعبي (٢٠٠٩) "أثر الالتزام بالقيم الثقافية و التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع العام بمحافظة الكرك".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الالتزام بالقيم الثقافية و قيم العدالة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي القطاع العام في محافظة الكرك و البالغ عددهم (841) موظفاً ، اختيرت عينة عشوائية بسيطة (50%) من مجتمع الدراسة (421) و وزعت عليهم استبيانات استعيد منها (341) استبانة.

اعتمدت هذه الدراسة على أسلوبين : الأسلوب الوصفي التحليلي حيث يتم فيه استعراض الدراسات السابقة التي لها علاقة بهذه الدراسة و الاطلاع على أثر الالتزام بالقيم الثقافية (الفردية و التنظيمية) و قيم العدالة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي ، أما أسلوب الدراسة الميدانية فقد اعتمد بشكل أساسي على إجراء زيارات ميدانية على كافة فروع الوزارات في محافظة الكرك ، حيث تم توزيع الاستبيانات و جمع البيانات من مجتمع الدراسة و تحليلها لغايات الإجابة عن أسئلة الدراسة و فرضياتها.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : أن مستوى التزام العاملين بالقيم الثقافية الفردية جاء بدرجة مرتفعة ، كما جاء مستوى التزامهم بالقيم الثقافية التنظيمية و قيم العدالة التنظيمية بدرجات متوسطة . و أن مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين قد جاء بدرجة متوسطة ، و قد جاء ترتيب أبعاد الأداء الوظيفي تنازلياً على النحو التالي : الولاء الوظيفي ، التعامل مع الزملاء ، انجاز المهام ، علاقة الموظف مع الرؤساء ، الانضباط . كما كشفت الدراسة أن هناك التزام بأبعاد القيم الثقافية الفردية (قيم الخيرية ، قيم القيادة ، قيم الانتماء ، قيم المشاركة في اتخاذ القرارات) على مستوى الأداء الوظيفي . و أن هناك التزام بقيم العدالة التنظيمية (قيم عدالة الإجراءات ، قيم عدالة المعاملات) على مستوى الأداء الوظيفي. أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في نظام الرواتب والأجور، و تشجيع العاملين على إبداء آرائهم و اقتراحاتهم و أن تؤخذ آراؤهم الشخصية بعين الاعتبار، ثم تعزيز مبدأ الثقافة.

١٠- دراسة النوفلي (٢٠١٤) "قيم و أخلاقيات الوظيفة في القطاع العام".

وقفت هذه الدراسة على واقع قيم و أخلاقيات العمل لدى الموظفين بالقطاع الحكومي بالدول الخليجية ، و كان تساؤل الدراسة : ما هو انطباع أفراد المجتمع بدول مجلس التعاون الخليجي حول التزام الموظفين بالقطاع الحكومي بأخلاقيات و قيم الوظيفة ؟.

تعتبر الدراسة من الدراسات الوصفية ، إذ سعت الدراسة إلى وصف الواقع الحالي لقيم و لأخلاقيات العمل في القطاع الحكومي أو في المؤسسات العامة ، من خلال انطباعات الموظفين في الأجهزة الحكومية.

استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي و كانت عينة الدراسة عينة عمدية بلغ حجمها (419) مفردة من العاملين في المؤسسات الحكومية أو القطاع الخاص في مختلف الدول العربية الخليجية الست (سلطنة عمان ، قطر، الإمارات، السعودية، الكويت، البحرين).

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أبرزها ما يلي : أن جميع الباحثين يرون ضرورة الاهتمام بموضوع الأخلاقيات و القيم الوظيفية في القطاع العام ، و أن غالبيتهم يرون أن تمسك الموظفين في القطاع العام بالأخلاقيات و القيم الوظيفية يتم بدرجة قليلة . كما أنه لا توجد فروق بين الجنسين حول رؤيتهم لمدى الالتزام الموظفين بقيم و أخلاقيات العمل . كما أشارت النتائج إلى أن هناك سلوكيات سلبية عديدة و بنسب مرتفعة يمارسها الموظفون في القطاع العام ولقد كان سلوك (استغلال الوظيفة في تحقيق مصالح خاصة) هو الأكثر انتشارا ، تلاه سلوك (إنجاز الأعمال الخاصة أثناء الدوام الرسمي.) كما بينت النتائج أن هناك أسباب ساهمت في تدني أخلاقيات الوظيفة و إلى أن انعدام العدالة بين الموظفين من قبل المسؤولين بالمؤسسة ، و النظر إلى الوظيفة على أنها مجرد حضور يومي للعمل هما أكثر الأسباب وراء تدني أخلاقيات الوظيفة . و أن ضعف اللوائح في محاسبة من لا يلتزم بأخلاقيات و قيم العمل ، تعتبر من أهم تلك الأسباب.

وضعت الدراسة عددا من التوصيات و هي ضرورة الاهتمام البحثي و التطبيقي بموضوع قيم و أخلاقيات العمل و ذلك من خلال الدورات التدريبية المختصة . و وضع قوانين و لوائح رادعة تحاسب من لم يلتزم بقيم و أخلاقيات العمل و الوظيفة من الموظفين . و وضع ميثاق أخلاقي لكل وظيفة يوقع عليه الموظف قبل استلامه للوظيفة . و تكريم الموظف المجيد في أخلاقيات الوظيفة ماديا و معنويا . كما أوصت الدراسة بإلزام المسؤولين بتطبيق أنظمة تكفل العدالة بين الموظفين ، و محاسبة المسئول الذي يخل بمبدأ العدالة . وأخيرا وضع آليات لتقييم المراجعين لأداء الموظف.

١١- دراسة ابوغالي (٢٠١٦) "أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي في وزارتي

العمل و الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي في وزارتي العمل و الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، و ذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، و الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، فقد تم توزيع (120) استبانة على المدراء في هذه الوزارات ، و تم استرجاع (101) استبانة .

ومن أهم نتائج الدراسة ما يلي : أن أخلاقيات الفرد هي أكثر أبعاد الأخلاقيات الإدارية التي تؤثر في الأداء الوظيفي ، يليها أنظمة المنظمة في الترتيب ، بينما الثقافة التنظيمية لم يكن لها تأثيراً على الأخلاقيات الإدارية ، و أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الأخلاقيات الإدارية بأبعادها (الثقافة التنظيمية و أخلاقيات الفرد و أنظمة المنظمة) و بين الأداء الوظيفي ، و بينت أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي تبعاً لكل من متغير العمر ، المسمى الوظيفي و مكان العمل ، و عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي تبعاً لكل من الجنس ، المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة.

كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات الموجهة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة لتحسين أدائها، من أهمها: التأكيد على إعطاء المكافآت للموظفين كنتيجة للتميز في أدائهم، وخلق الإحساس بعدم التمييز بين الموظفين و إتاحة الفرص لهم لتطوير مستقبلهم الوظيفي، و التأكيد على أهمية إصدار بعض المنشورات لتكون استكمالاً للتعليمات و الإرشادات، و إصدار مدونات أخلاقية يعمل بها بشكل رسمي في الوزارات. و أنه من الضروري تخصيص أوقات الراحة للموظفين أثناء فترة الدوام الرسمي ، و توفير كافة مستلزمات العمل لإنجازه بالوقت المحدد دون تأخير ، و توفير التدريب اللازم كالعامل ضمن فرق العمل و آليات حل المشكلات ، كما تحث الدراسة على أن تعمل الأنظمة الإدارية على توجيه الأخلاقيات الإدارية نحو تحسين الأداء لرفع الكفاءة و الفعالية.

١٢-دراسة: الرشدي (٢٠١١) " تأثير القيم على الأداء الوظيفي".

تهدف هذه الدراسة لتعديل على مستوى القيم التنظيمية علاقتها بكفاءة الأداء لدى العاملين، وتم الاخذ بمنهج الاستقرائي في التحليل والاستقصاء للتعرف على حقائق من البيانات والمعلومات من البحوث والدراسات والتي تدور حول استقصاء آراء الباحثين في دراستهم لمدى تأثير القيم القائمة على اداء العاملين وقد توصلت هذه الدراسة الى بعض النتائج التي من أهمها هناك حمله من القيم تؤثر في الفرد وتنقسم الى شقين رئيسيين في مجال الإدارة وهي القيم الفردية أو الذاتية للأفراد والقيم التطبيقية وهذا التفاعل في هذه القيم قد يؤدي الى واحد من الاحتمالات التأليه وهي انسجام أو التناقض بينهما أو الحياد. كما توصلت الدراسة الى ان للقيم دور كبير ومهم في توجيه افعال الفرد وسلوكه وبالتالي يتجلى أثر ذلك على الفرد في اداءه كما تؤثر القيم في سلوكه. و اوصت الدراسة الى اهمية الاستفادة من القيم الدينية والتي بدورها تنمي لدى الأفراد الرقابة الذاتية والخوف من الله واداء العمل الذي طلب منه بأتقان و إخلاص، كما أوصت بضرورة ان تحرص الإدارة العليا على تعزيز الالتزام بالقيم وتشجيع تطبيق مبدأ الشفافية والوضوح والثقة المتبادلة بين العاملين والمنظمة.

١٣-دراسة: محمود (٢٠١٢) " اخلاقيات الوظيفة العامة وعلاقتها ببعض العوامل الديموغرافية والوظيفية ".

تهدف هذه الدراسة للتعرف على اخلاقيات الادارة في العمل والتعرف على الظواهر اللاأخلاقية في العمل الاداري. وتم الاخذ في منهج اسلوب التحليل الوصفي الميداني. وتوصلت هذه الدراسة الى بعض النتائج والتي من اهمها ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك الاخلاقي لمتحريين وبعض العوامل الديموغرافية والوظيفة. كما توصلت الدراسة الى مجموعات من التوصيات منها المحافظة على المعايير الأخلاقية والتأكد من السيرة الذاتية الحسنه عند اختيار المديرين بالإضافة الى تقديم الحوافز المادية والمعنوية للمديرين من ذو المواقف الأخلاقية المتميزة واعتماد مبدأ الادارة بالمشاركة وتشجيع التفكير الجماعي وروح الفريق.

١٤-دراسة: علي (٢٠١١) " تأثير القيم الشخصية للعاملين اداء فرق العمل".

يهدف هذه البحث معرفته مدى تأثير قيم الافراد العاملين ضمن فرق العمل في ادائهم مما ينعكس على زيادة الانتاجية وتحسين نوعيتها فضلا عن تطور المنظمة ونجاحها. أستخدم اداء الاستبيان كمبدأ رئيسي في جمع المعلومات واستبيانات من عينة البحث والبالغة ٥٠ فرد يعملون في احدى الشركات العاملة في صناعات الكهربائية وكان من أهم النتائج والتوصيات التي تم التوصل اليها، اعتماد المعايير الشخصية والتنظيمية والدينية لدى الافراد لتعزيز اداء العاملين والزيادة من انتاجيتهم. كما اكدت الدراسة عن تنمية روح العمل الجماعي لتحقيق الانتماء والولاء للمنظمة مع التركيز على تشكيل فرق عمل من العمال المتميزين مما يتمتعون بالقيم والشخصية العالية لتحقيق اهداف الافراد والمنظمة على حد سواء.

١٥-دراسة: الغفيلي (٢٠٠١) " العلاقة بين قيم الفرد والمنظمات في بناء اخلاقيات المهنة من تطور الفكر المعاصرة للإسلام ".

تهدف هذه الدراسة لفهم العلاقة بين قيم الفرد والمنظمات وتأثيرها في بناء اخلاقيات المهنة من منظور الفكر المعاصر والاسلامي. وتوصلت هذه الدراسة الى ان للقيم الأخلاقية للمهنة من منظور أسلامي تداخلها كمجموعات وتشابكها وتعمل جميعاً من اجل هدف واحد هو السمو بالمهنة الى درجاتها الاعلى لتقديم خدمة او منتج ذي قيمة كبيرة وجودة عالية للأفراد والمجتمع ولأيمكن فصل هذه القيم في الحياة العملية.

١٦-دراسة (٢٠١٦) Bin Salahudin et.al العلاقة بين أخلاقيات العمل واداء
الوظيفي".

تناقش هذه الدراسة العلاقة بين أخلاقيات العمل والاداء الوظيفي وقد تم اخذ عينة عشوائية
قوامها ١٥٧ مبحوث على تجار التجزئة في سلدقور في ماليزيا. وكانت نتائج الدراسة بأن
اخلاقيات العمل تؤثر بشكل كبير على الاداء الوظيفي. كما ابرزت الدراسة اهمية اخلاقيات
العمل في تحسين الاداء الوظيفي.

١٧-دراسه: M.suleman S.et.al 2012, and Kamran Ali shah, "M.yameen 2012
تأثير القيم الأخلاقية للمؤسسة على اخلاقيات القيادة وأداء
الموظف".

الهدف الرئيسي لهذه الدراسة لغرض أثر القيم الأخلاقية للمؤسسة على القيادة الاخلاقية
واداء الموظف في باكستان. وكان من اهم نتائج هذي الدراسة أن القيم الأخلاقية المؤسسة
من أهم العوامل المؤثرة من اداء الموظف.

١٨-دراسة: القرالة (٢٠٠٨) "القيم الشخصية وعلاقتها بالنمط الاداري لدى مديري
المدارس الثانوية في محافظة الكرك من وجهة نظرهم".

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على القيم الشخصية وعلاقتها بالنمط القيادي السائد لدى
مديري المدارس الثانوية في محافظة الكرك. ولغرض تحقيق اهداف الدراسة تم تطوير
استبانة لجمع المعلومات وتحليلها، وكانت اهم النتائج التي تم التوصل اليها بان القيم
الشخصية السائدة لدى افراد العينة تتمثل في القيم الدينية والتي تأتي بالمرتبة الأولى تليها
القيم النظرية ثانيا ومن ثم القيم الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والجمالية على التوالي
اما الانماط الإدارية السائدة لدى مديري المدارس فان النمط الديمقراطي يأتي بالمرتبة الأولى
يليه بالأهمية الأوتوقراطي ومن ثم التراسلي.

ما يميز الدراسة الحالية على الدراسات السابقة انه من خلال استعراض القيم والأخلاقيات
تعد من الأمور المهمة في العمل الإداري. وكانت تركزت معظم هذه الدراسات على
العوامل الديموغرافية وتأثيرها في الأخلاقيات والاداء الوظيفي. وهناك ايضا ندرة مثل هذه
الدراسات في البيئة الكويتية خاصة في الجانب التطبيقي منها، إلا أن هذا الدراسة تحاول
اغلاق هذه الفجوة بالتركيز على الجانبين النظري والتطبيقي في أثر القيم والاخلاقيات
الوظيفية على اداء الموظف العام في المنظمات العامة في الكويت. كما ساهمت هذه
الدراسات في ترتيب خطوات البحث العلمي لتشكيل الإطار العام لهذه الدراسة بالإضافة
الي الاستفادة في تصميم اداة الدراسة.

منهجية البحث:

اتخذ البحث المنهج الوصفي التحليلي و الذي ينطلق من شعور وإحساس مبدئي بوجود مشكلة ما تتمثل في وجود أهداف ما لم يتم تحقيقها بدرجة أو بأخرى، و لإنجاز هذه الدراسة تم استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات بواسطة الاستبانة وتحليلها ، إضافة إلى المسح المكتبي و ذلك للاستفادة من الكتب و الدوريات العلمية لبناء الإطار النظري للدراسة.

متغيرات الدراسة:

تتمثل متغيرات الدراسة في : القيم، القيم الوظيفية ، القيم الشخصية، الاخلاقيات ، الاداء الوظيفي ، والموظف العام. هذه المتغيرات سبق وأن تم تعريفها في الإطار النظري لهذه الدراسة.

مجتمع وعينة البحث:

اشتمل مجتمع الدراسة على العاملين الكويتيين في الجهات الحكومية التي يعمل كادرها الوظيفي وفقا لنظام وقانون الخدمة المدنية رقم 15/1979. والبالغ عددهم 305415 فرداً كويتياً وفقاً لبيانات و إحصاءات الهيئة العامة للمعلومات المدنية لعام 2015 .
تم سحب عينة عمدية من مجتمع الدراسة بلغ حجمها ١٢٥ فرد يعملون في خمس جهات حكومية وقع عليها الاختيار (وزارة الصحة، وزارة التربية ، وزارة الشؤون ، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي ، و الهيئة العامة للبيئة). وزعت استمارة الاستبيان بالتساوي بحيث كل جهة عدد ٢٥ استبيان بأجمالي ١٢٥ استبانة، تم استرداد ما مجموعه ١٠١ استمارة و الصالح للتحليل ٨٥ استمارة فقط. وتمثل ما نسبته ٦٨٪ من مجموع الاستبانات الموزعة.

مصادر البيانات و المعلومات المعتمدة و أدوات جمعها:

١. اسلوب الدراسة المكتبي:

تم استخدام الاسلوب المكتبي للاطلاع على عدد من الكتب و الدوريات والرسائل العلمية ذات العلاقة بموضوع الدراسة كذلك التعرف على ما قد تم من دراسات سابقة تتعلق في موضوع الدراسة بالإضافة الى اطلاع على كل ما هو جديد في هذا المجال .

٢. الاسلوب الميداني :

تم استخدام قائمه الاستقصاء لجمع البيانات من افراد العينية لقياس اتجاهاتهم نحو اسالة الدراسة باستخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) حيث يطلب من المستقصي منه الموافقة او عدم الموافقة او الحياد على كل عبارة من العبارات التي يتكون منها المقياس وذلك من خلال مجموعة من العبارات الوصفية. من ثم يتم تفرغها باستخدام برنامج SPSS لأجراء التحليل الاحصائي باستخدام التكرارات و النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للتعرف على خصائص مفردات العينة ومتغيرات الدراسة. و تتضمن اسئلة الاستبيان عدة عبارات منها: 5 أسئلة تدرس أولوية القيم الوظيفية و 5 أسئلة تدرس القيم الأكثر تأثيرا على أداء الموظف و 6 أسئلة تدرس مدى الالتزام الموظفين بقيم وأخلاقيات العمل و 7 أسئلة تدرس الأسباب المؤدية إلى تدني الالتزام بقيم وأخلاقيات العمل و 6 أسئلة تدرس السلوكيات المنافية لقيم وأخلاقيات الوظيفة العامة و 5 أسئلة تدرس تأثير العوامل الديموغرافية على الالتزام بقيم وأخلاقيات العمل و 10 أسئلة تدرس العلاقة بين قيم وأخلاقيات العمل والأداء الوظيفي.

محددات الدراسة:

- اقتصرت الدراسة على بعض الموظفين الذين يعملون في الجهات الحكومية والتي تطبق قانون الخدمة المدنية رقم ١٩٧٩/١٥ لكوادر موظفيها.
- اما الفترة الزمنية كانت خلال الفترة من ٢٠١٧-٢٠١٨.

خصائص مفردات عينة الدراسة:

جدول رقم(1)

التسلسل	المعيار	النسبة	النسبة	المعيار
1	العمر	أقل من 30	%30.6	50-41
		40 - 30	%50.6	أكثر من 50
2	الحالة الاجتماعية	أعزب	%25.9	مطلق
		متزوج	%60	أرمل
3	الجنس	ذكر	%16.5	أنثى
4	المستوى التعليمي	الثانوية العامة أو أقل	%8.2	الشهادة الجامعية
		دبلوم	%37.6	دارسات عليا
5	سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	%27.1	15-11 سنة

16.5%	أكثر من 15 سنة	28.2%	10-5 سنوات		
-------	----------------	-------	------------	--	--

أظهرت بيانات الدراسة من الجدول رقم (١) بأن معظم المبحوثين هم من الاناث وبنسبه مئوية بلغت ٨٣.٥ % ومن ذوي المؤهل العلمي الشهادات الجامعية ٤١%، يليها حمله الدبلوم وبنسبة مئوية ٣٧.٦%. اما بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية، فتبين بان معظم افراد العينة متزوجين و بنسبة ٦٠.٥%. كما يتضح بان اغلبية افراد العينة من ذو الفئة العمرية من ٣٠ الى ٤٠ حيث بلغت نسبتهم ٨١%. كما وجد بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة، فقد جاء اغلب افراد العينة من فئة الخبرات من (١٠ الي اقل من ١٥ وبنسبة ٥٦.٤ %).

مناقشة و تحليل النتائج:

سوف يتم تحليل ومناقشة النتائج من خلال الاجابة علي اسئلة الدراسة وتحقيق اهدافها، وتتمثل بالاتي

❖ أولاً: هل تختلف اولويات القيم بين الموظفين؟

جاءت نتائج الاستبيان لأولوية القيم الوظيفية على النحو التالي: جدول رقم (٢)

م	السؤال	عدد الموافقين	نسبة الموافقين	عدد إلى حد ما	نسبة إلى حد ما	عدد غير الموافقين	نسبة غير الموافقين	المجموع الكلي
1	أؤدي عملي بكل أمانة و صدق في الوظيفة.	77	90.6%	8	9.4%	-	-	85
2	التزم بمواعيد العمل الرسمية.	69	81.2	13	15.3	3	3.5%	85
3	أتعامل مع المراجعين أو المستفيدين باحترام و رحابة صدر.	75	88.2	8	9.4%	2	2.4%	85
4	أنجز مهام الوظيفة دون تأخير.	66	77.6	19	22.4%	-	-	85

85	%1.2	1	17.6	15	%81.2	69	أحافظ على أسرار الوظيفة و أسرار المراجعين أو المستفيدين.	5
----	------	---	------	----	-------	----	---	---

تبين من خلال الجدول (٢) أن أولوية القيم الوظيفية في القطاع الحكومي في دولة الكويت كما يلي:

- جاء أداء العمل بكل أمانة و صدق في الوظيفة بالنسبة الأعلى لأولوية القيم الوظيفية . المؤشر العام في جدول رقم (٢) إلى أن غالبية المبحوثين يرون أن أولوية القيم و تمسك الموظفين بها جاءت بدرجة كبيرة حيث تراوحت نسب من يرون ذلك من (٧٧.٦-٩٠.٦%) ، و أن أكثر القيم تقدماً هي الأمانة و الصدق في أداء العمل حيث جاءت بنسبة ٩٠.٦% ، يليها التعامل مع المراجعين باحت ارم و رحابة صدر و جاءت بنسبة ٨٨.٢ % ، ثم جاءت قيمة الالتزام بمواعيد العمل الرسمية و المحافظة على أسرار الوظيفة و أسرار المراجعين بنسب متساوية ٨١.٢% و أخيراً جاءت قيمة انجاز مهام الوظيفة دون تأخير بنسبة ٧٧.٦% ، و هذا مؤشر ايجابي لأهمية قيم و أخلاقيات الوظيفة لدى الموظفين والمتمثلة في الامانة والصدق في الوظيفة.

هذه النتيجة لا تتفق مع ما توصلت اليه دراسة النوفلي (٢٠١٤) ، حيث توصل إلى تراجع أخلاقيات الوظيفة لدى الموظفين. كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة كلا من محمد (٢٠٠٢) و الزعبي (٢٠٠٩) و العنزى و العديم (٢٠٠٦)

❖ ثانياً: ماهي اكثر القيم الوظيفية تأثيراً على اداء الموظف؟

جاءت نتائج الاستبيان للقيم الأكثر تأثيراً على أداء الموظف على النحو التالي: جدول رقم

(3)

م	السؤال	عدد الموافقين	نسبة الموافقين	عدد إلى حد ما	نسبة إلى حد ما	عدد غير الموافقين	نسبة غير الموافقين	المجموع الكلي
1	لدي طموح في أن أرقى إلى مستوى وظيفي أعلى.	66	%77.6	10	%11.8	9	%10.6	85
2	أشارك زملائي في العمل في مختلف أنشطتهم الاجتماعية.	57	%67.1	27	%31.8	1	%1.2	85
3	أشعر بأنني أؤدي عملي بعيداً عن الضغوط الاجتماعية و السياسية.	50	%58.8	24	%28.2	11	%12.9	85

4	أحظى بالاستقلالية الذاتية حين أمارس عملي.	41	%48.2	35	%41.2	9	%10.6	85
5	أراعي العادات و التقاليد السائدة في المجتمع.	69	%81.2	13	%15.3	3	%3.5	85

تبين من خلال الجدول رقم (٣) أن القيم الأكثر تأثيراً على أداء الموظف في القطاع الحكومي كما يلي :

جاءت مراعاة العادات و التقاليد السائدة في المجتمع بالنسبة الأعلى للقيم الأكثر تأثيراً على أداء الموظف

تدل نتائج الاستبيان على أن القيمة الأكثر تأثيراً على أداء الموظف هي مراعاة العادات و التقاليد السائدة في المجتمع و جاءت بنسبة ٨١.٥٪ ، و تلتها قيمة الطموح في الترقى إلى مستوى وظيفي أعلى بنسبة ٧٧.٦٪ ، ثم جاءت قيمة مشاركة زملاء العمل في مختلف الأنشطة الاجتماعية بنسبة ٦٧.١٪ ، بعد ذلك قيمة أداء العمل بعيداً عن الضغوط الاجتماعية و السياسية بنسبة ٥٨.٨٪ ، و أخيراً قيمة الاستقلالية الذاتية عند ممارسة العمل بنسبة ٤٨.٢٪.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة كلا من القبيسي (١٩٨٦)، الزعبي (٢٠٠٩)، العتيبي (١٩٩٠)، و العوامله (١٩٩٣). من حيث قوة تأثير العادات و التقاليد السائدة في المجتمع على أداء العاملين.

❖ ثالثاً: ما مدى التزام الموظفين بالقطاع العام بقيم وأخلاقيات العمل؟

جاءت نتائج الاستبيان لمدى التزام الموظفين بقيم و أخلاقيات العمل على النحو التالي:

جدول (٤)

م	السؤال	عدد الموافقين	نسبة الموافقين	عدد إلى حد ما	نسبة إلى حد ما	عدد غير الموافقين	نسبة غير الموافقين	المجموع الكلي
1	تعقد دورات تدريبية للموظفين حول قيم و أخلاقيات و سلوكيات العمل.	36	%42.4	38	%44.7	11	%12.9	85
2	هناك قوانين رادعة لكل موظف لا يلتزم بقيم و أخلاقيات العمل أو المهنة.	39	%45.9	39	%45.9	7	%8.2	85
3	يتضمن التقييم السنوي عناصر عن الجانب الأخلاقي للموظف.	54	%63.5	28	%32.9	3	%3.5	85
4	يتم استقبال ملاحظات و شكاوي المراجعين أو الزملاء على أسلوب	47	%55.3	34	%40	4	%4.7	85

							تعامل الموظف.
85	%25.9	22	%35.3	30	%38.8	33	5 يتم إقامة أو عمل مسابقات بين الموظفين لتعزيز التزامهم بالقيم و الأخلاقيات الحميدة.

تبين من خلال الجدول رقم (٤) أن مدى التزام الموظفين بقيم و أخلاقيات العمل في القطاع الحكومي كما يلي:

■ جاء تضمين التقييم السنوي عناصر عن الجانب الأخلاقي للموظف بالنسبة الأعلى لمدى التزام الموظفين بقيم و أخلاقيات العمل .

يوضح الجدول رقم (٤) مدى التزام الموظفين بقيم و أخلاقيات العمل ، و يؤكد على ذلك تجاوب المبحوثين حول الأسباب التي تؤدي إلى الت ازم الموظفين من خلال النسب المتفاوتة بين الموافقين و الموافقين إلى حد ما ، و كانت النسبة الأعلى لتضمين التقييم السنوي عناصر عن الجانب الأخلاقي للموظف ٦٣.٥٪، تليها استقبال ملاحظات و شكاوي المراجعين أو الزملاء على أسلوب تعامل الموظف ٥٥.٣٪، ثم تأتي بعدها وجود قوانين رادعة لكل موظف لا يلتزم بقيم و أخلاقيات العمل ٤٥.٩٪، ثم عقد دورات تدريبية للموظفين حول قيم و أخلاقيات و سلوكيات العمل ، و أخي أر إقامة أو عمل مسابقات بين الموظفين لتعزيز الت ازمهم بالقيم و الأخلاقيات الحميدة. هذه النتيجة تدل على أن مدى التزام الموظفين بقيم و أخلاقيات العمل تمثل أهمية كبيرة لدى العاملين. تتفق هذه النتيجة مع دراسة الزعبي (٢٠٠٩).

❖ رابعاً: ماهي الأسباب المؤدية إلى تدني الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل

لدى الموظفين؟

جاءت نتائج الاستبيان للأسباب المؤدية إلى تدني الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل على النحو

التالي: جدول رقم (٥)

م	السؤال	عدد الموافقين	نسبة الموافقين	عدد إلى حد ما	نسبة إلى حد ما	عدد غير الموافقين	نسبة غير الموافقين	المجموع الكلي
1	لا يتم إدراج السلوك الأخلاقي للموظف ضمن معايير التقييم الوظيفي	26	%30.6	34	%40	25	%29.4	85
2	لا يدرك الموظف الواجبات الوظيفية لوظيفته	18	%21.2	38	%44.7	29	%34.1	85

3	ينظر الموظف إلى الوظيفة على أنها فقط التزام بالحضور لمقر العمل	31	36.5%	29	34.1%	25	29.4%	85
4	لا يوجد لوائح لمحاسبة من لا يلتزم بقيم و أخلاقيات العمل.	21	24.7%	38	44.7%	26	30.6%	85
5	لا توجد رقابة أو الرقابة ضعيفة على الموظف من قبل المسئول المباشر	23	27.1%	37	43.5%	25	29.4%	85
6	يتأثر الموظف بالتنشئة الأسرية على امتثاله لقيم و أخلاقيات العمل.	55	64.7%	24	28.2%	6	7.1%	85
7	يتأثر الموظف بالعوامل السياسية أو الاقتصادية على امتثاله لقيم و أخلاقيات العمل.	35	41.2%	36	42.4%	14	16.5%	85

تبين من خلال الجدول رقم(٥) أن الأسباب المؤدية إلى تدني الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل في القطاع الحكومي كما يلي :

- جاء تأثر الموظف بالتنشئة الأسرية على امتثاله لقيم و أخلاقيات العمل بالنسبة الأعلى للأسباب المؤدية إلى تدني الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل .

يشير الجدول رقم (٤) إلى الأسباب التي يرى المبحوثين مساهمتها في تدني الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل لدى الموظفين في القطاع الحكومي ، حيث كانت النسبة الأعلى للتأثير على امتثال الموظف لقيم و أخلاقيات العمل أولاً للتنشئة الأسرية و بنسبة ٦٤.٧% ثم للعوامل السياسية أو الاقتصادية ٤١.٢%، جاء بعد ذلك نظرة الموظف إلى الوظيفة على أنها فقط التزام بالحضور لمقر العمل ٣٦.٥%، تلاها عدم إدراج السلوك الأخلاقي للموظف ضمن معايير التقييم الوظيفي ، ثم عدم وجود رقابة أو ضعف الرقابة على الموظف من قبل المسئول المباشر ، ثم عدم وجود لوائح لمحاسبة من لا يلتزم بقيم و أخلاقيات العمل ، و جاء بالمرتبة الأخيرة عدم إدراك الموظف للواجبات الوظيفية لوظيفته ٢١.٢%.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة كلا من النوفلي (٢٠١٤) ، العنزي والعديم (٢٠٠٦) و العتيبي (١٩٩٢) في الاسباب التي تجعل من الموظف غير ملتزم بأخلاقيات العمل بسبب تأثيره بالنشأة الاسرية والعوامل السياسية والاقتصادية.

❖ خامسا: ماهي السلوكيات السلبية لأخلاقيات الوظيفة والتي يقوم بها

الموظفين؟

جاءت نتائج الاستبيان للسلوكيات المنافية لقيم و أخلاقيات الوظيفة العامة على النحو

التالي: جدول رقم(٦)

م	السؤال	عدد الموافقين	نسبة الموافقين	عدد إلى حد ما	نسبة إلى حد ما	عدد غير الموافقين	نسبة غير الموافقين	المجموع الكلي
1	يتم استغلال الوظيفة في تحقيق مصالح خاصة.	21	%24.7	30	%35.3	34	%40	85
2	يتم قبول الرشوة و الهدايا في الوظيفة العامة.	17	%20	26	%30.6	42	%49.4	85
3	يتم التعامل مع المراجعين حسب المصلحة المتوقعة منهم.	17	%20	28	%32.9	40	%47.1	85
4	هناك منافسة غير شريفة بين الموظفين.	13	%15.3	44	%51.8	28	%32.9	85
5	يتم مراعاة الوساطة و المحسوبية في إنجاز المعاملات.	23	%27.1	36	%42.4	26	%30.6	85
6	يتم إنجاز الأعمال الخاصة أثناء الدوام الرسمي.	28	%32.9	36	%42.4	21	%24.7	85

تبين من خلال الجدول رقم (٦) السابق أن السلوكيات المنافية لقيم و أخلاقيات الوظيفة العامة في القطاع الحكومي كما يلي :

- جاء سلوك (إنجاز الأعمال الخاصة أثناء الدوام الرسمي) بالنسبة الأعلى للسلوكيات المنافية لقيم و أخلاقيات الوظيفة العامة .

يوضح الجدول اعلاه السلوكيات المنافية لقيم و أخلاقيات الوظيفة العامة ، و كانت النسبة الأعلى لسلوك (إنجاز الأعمال الخاصة أثناء الدوام الرسمي) حيث جاءت نسبة الموافقين %٣٢.٩ و الموافقين إلى حد ما بنسبة %٤٢.٢ ، فهو الأكثر انتشاراً بين الموظفين ، تلاه سلوك (مراعاة الوساطة و المحسوبية في إنجاز المعاملات) و جاء بنسبة موافقين %٢٧.١ و نسبة الموافقين إلى حد ما %٤٢.٤ ثم سلوك (المنافسة غير الشريفة بين الموظفين) ، تلاه سلوك (استغلال الوظيفة في تحقيق مصالح خاصة) ، و جاء كل من سلوك (التعامل مع المراجعين حسب المصلحة المتوقعة منهم) و سلوك (قبول الرشوة و الهدايا في الوظيفة العامة) بنسب متقاربة و كانت أقل تلك السلوكيات انتشاراً ، لكن تعد سلوكاً سلبياً و يعاقب عليه القانون ، و يحرمه الدين الإسلامي.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من النوفلي (٢٠١٤)، العنزي والعديم (٢٠٠٦) من حيث وجود سلوكيات سلبية عديدة منافية لقيم و أخلاقيات الوظيفة العامة، مثل قيامهم بتأدية اعمالهم الخاصة اثناء الدوام الرسمي وانجاز معاملات لأشخاص تربطهم بهم مصالح معينة كالأصدقاء والمعارف وممارسة التجارة اثناء الخدمة العامة.

سادسا: تأثير العوامل الديموغرافية على الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل؟

جاءت نتائج الاستبيان للعوامل الديموغرافية على الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل على النحو

التالي: جدول رقم (٧)

م	السؤال	عدد الموافقين	نسبة الموافقين	عدد إلى حد ما	نسبة إلى حد ما	عدد غير الموافقين	نسبة غير الموافقين	المجموع الكلي
1	يؤثر العمر على الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل.	33	%38.8	31	%36.5	21	%24.7	85
2	تؤثر الحالة الاجتماعية على الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل.	22	%25.9	40	%47.1	23	%27.1	85
3	يؤثر النوع (ذكر / أنثى) على الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل.	23	%27.1	30	%35.3	32	%37.6	85
4	يؤثر المستوى التعليمي على الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل.	25	%29.4	43	%50.6	17	%20	85
5	تؤثر سنوات الخبرة على الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل.	33	%38.8	34	%40	18	%21.2	85

تبين من خلال الجدول رقم (٧) تأثير العوامل الديموغرافية على الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل في القطاع الحكومي، حيث جاء المستوى التعليمي بالنسبة الاعلى لتأثير العوامل الديموغرافية على الالتزام بقيم و اخلاقيات العمل، يليه سنوات الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية و النوع على التوالي. وتتفق هذه النتيجة بذات الترتيب مع دراسة كلا من الزعبي (٢٠٠٩)، الهيتي (٢٠٠٥)، محمد (٢٠٠٢) والعمر (٢٠٠٠) من حيث سنوات الخبرة والعمر لكن تختلف في عدم وجود تأثير للمستوى العلمي. كذلك تتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من عسكر وزايد (١٩٩٤) والعنبي (١٩٩٨). كما لا تتفق هذه النتيجة مع دراسة النوفلي (٢٠١٤) حيث خلصت الدراسة الى ان نوع المبحوث ليس له تأثير على الالتزام بقيم و اخلاقيات العمل.

❖ سابعاً: هل هناك علاقة بين القيم و أخلاقيات العمل و الأداء الوظيفي؟

جاءت نتائج الاستبيان للعلاقة بين القيم وأخلاقيات العمل والأداء الوظيفي على النحو

التالي: جدول رقم (٨)

م	السؤال	عدد الموافقين	نسبة الموافقين	عدد إلى حد ما	نسبة إلى حد ما	عدد غير الموافقين	نسبة غير الموافقين	المجموع الكلي
1	يؤدي الموظفون مهام الوظيفة وفقا للوائح و التعليمات و الأنظمة.	39	%45.9	44	%51.8	2	%2.4	85
2	الموظف غير المنضبط في عمله يتعرض للمساءلة الأخلاقية و القانونية.	35	%41.2	44	%51.8	6	%7.1	85
3	يبدل الموظفون الجهد الكافي لإنجاز الأعمال الموكلة إليهم في الوقت المحدد.	38	%44.7	40	%47.1	7	%8.2	85
4	يندفع الموظفون ذاتيا لإنجاز الأعمال الموكلة إليهم بدرجة عالية من الدقة و الإتقان و الكفاءة و الفعالية المطلوبة.	28	%32.9	47	%55.3	10	%11.8	85
5	يحترم الموظفون أوامر و إرشادات و توجيهات الرؤساء في العمل.	30	%35.3	51	%60	4	%4.7	85
6	يقدم الموظفون مصلحة العمل على مصالحهم الشخصية أو المجتمعية.	27	%31.8	45	%52.9	13	%15.3	85
7	يقدم الموظفون الاقتراحات والآراء لتحسين طرق العمل و رفع مستوى الأداء.	39	%45.9	36	%42.4	10	%11.8	85
8	يتم التعامل مع المواطنين / المراجعين أو المستفيدين بغض النظر عن انتماءاتهم السياسية أو العقائدية أو الطائفية أو القبلية.	44	%51.8	33	%38.8	8	%9.4	85
9	تقوم العلاقة بين الموظفين على أساس التعاون و المنافسة الإيجابية.	38	%44.7	42	%49.4	5	%5.9	85
10	تسود العلاقة بين الموظفين روح الفريق الواحد و الاحترام المتبادل.	39	%45.9	40	%47.1	6	%7.1	85

تبين من خلال الجدول رقم (٨) أن العلاقة بين القيم و أخلاقيات العمل و الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي حيث جاء قيم اداء المهام الوظيفية وفقا للوائح والتعليم والانظمة في المرتبة الاولى. حيث يتبين لنا من الجدول السابق ان عدد الموافقين والموافقين لاحد ما من المبحوثين هم الاعلى وبنسبة ٩٧.٧%.

كما جاء احترام الموظفون أوامر و إرشادات و توجيهات الرؤساء في العمل بالمرتبة الثانية و بنسبة ٩٥.٣% ما بين موافق و موافق إلى حد ما ، تلتها في المرتبة الثالثة قيام العلاقة بين الموظفين على أساس التعاون و المنافسة الإيجابية و بنسبة 94% ، و جاءت كل من تعرض الموظف غير المنضبط في عمله للمساءلة الأخلاقية و القانونية و أن تسود العلاقة بين الموظفين روح الفريق الواحد و الاحترام المتبادل و بنسبة 93% لكل منهما ، ثم جاءت النسبة ٩١.٨% لبذل الموظفين الجهد الكافي لإنجاز الأعمال الموكلة إليهم في الوقت المحدد ، و جاءت النسبة ٩٠.٦% لتعامل الموظفين مع المواطنين أو المراجعين بغض النظر عن انتماءاتهم السياسية أو العقائدية أو الطائفية أو القبلية . جاء بعدها تقديم الموظفين الاقتراحات و الآراء لتحسين طرق العمل و رفع مستوى الأداء و بنسبة ٨٨.٣% ، ثم اندفاع الموظفون ذاتياً لإنجاز الأعمال الموكلة إليهم بدرجة عالية من الدقة و الإلتقان و الكفاءة و الفعالية المطلوبة و بنسبة ٨٨.٢% ، و جاء أخيراً تقديم الموظفين مصلحة العمل على مصالحهم الشخصية أو المجتمعية و بنسبة ٨٤.٧% . تتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من الزعبي (٢٠٠٩)، ابو غالي (٢٠١٦)، و الهيتي (٢٠٠٥). مما سبق يتضح لنا اهمية تطبيق قيم اللوائح والتعليمات والانظمة الوظيفية وتأثيرها الايجابي على الاداء الوظيفي.

النتائج :

- توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج يمكن اجمالها في الاتي:
- يتضح من نتائج الدراسة ان الأمانة والصدق واحترام المراجعين والالتزام بمواعيد العمل تمثل اولويه القيم لدى المبحوثين.
 - يتبين من خلال نتائج الدراسة ان هناك تأثير للقيم الاجتماعية بشكل كبير والتي منها العادات والتقاليد السائدة في المجتمع والتي يجب مراعاتها، بالإضافة قيم الطموح في الترقى والمشاركة لها تأثير على اداء الموظفين.
 - اكدت نتائج الدراسة ضرورة الالتزام في قيم تقييم اداء الموظف والاهتمام بشكاوي المراجعين و الزملاء و سن القوانين و تفعيلها، كما تبين من النتائج اهمية قيم التدريب والتطوير في فهم قيم واخلاقيات الوظيفة.
 - اسفرت نتائج الدراسة ان التنشئة الأسرية هي الاكثر تأثيرا على امتثال الموظف بقيم واخلاقيات الوظيفة.

- يتضح من نتائج الدراسة ان اهم السلوكيات السلبية التي يمارسها الموظفين اثناء العمل الرسمي انجاز اعمالهم الخاصة دون مراعاة القيم الاخلاقية والايجابية في تكريس الجهد والوقت للعمل.
- بينت نتائج الدراسة ان هناك تأثير للعوامل الديموغرافية على التزام الموظفين بقيم واخلاقيات العمل وكانت ترتيب هذه العوامل على النحو التالي (المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية، و من ثم النوع (ذكور/ اناث)).
- اكدت نتائج الدراسة الى اهمية التزام العاملين باللوائح والتعليمات والانظمة بارتباطها بتحسين اداء الموظفين في مهامهم الوظيفية.

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة فما يلي مجموعة من التوصيات التي يمكن ان تساهم بالتعرف على القيم والاخلاقيات الوظيفية الاكثر تأثيرا على اداء الموظف ومن ثم مراعاتها والتعامل معاها بايجابية لتحقيق الاهداف المشتركة.

1. اهمية الالتزام بالقيم والاخلاقيات الوظيفية والمتمثلة في الامانة ،الصدق ، والالتزام بمواعيد العمل الرسمية العمل الجماعي والولاء والانتماء الوظيفي. هذه القيم مستمدة من الدين والمجتمع والبيئة وبما يتناسب مع احداث المنظمة ومصالح الموظفين. ويمكن تنفيذ هذه التوصية من خلال الاعداد الجيد للموظفين من حيث ادخالهم ببرامج تدريبية لتطوير مهاراتهم وبناء القيم والاخلاقيات الملائمة والتي تعتبر من اهم اولويات ادارة المنظمة وبنفس الوقت تحقق اداء الموظفين.
2. زيادة الوعي ورفع مستوى الادراك بأهمية قيم واخلاقيات العمل وتعزيز القيم والسلوكيات الايجابية ويمكن تنفيذ هذه التوصية من خلال اعداد وثيقة للقيم الوظيفية واعطائها الموظف عند مباشرة العمل للأخذ بها ومراعاتها بتصرفاته خلال العمل وتطوير هذه الوثيقة بشكل دوري للتلاؤم مع الظروف المستجدة.
3. مراعاة القيم الفردية المؤثرة لدى الافراد مثل القيم الاجتماعية كل العادات والتقاليد السائدة في المجتمع والنشأة الأسرية ويمكن تنفيذ هذه التوصية من خلال التعرف على هذه القيم عند اجراء مقابلات الشخصية والاختبارات للمتقدمين للعمل للتعرف على ميولهم واتجاهاتهم الغير مرغوب بالعمل ومن ثم معالجتها.
4. العمل على تبني نظام الحوافز للموظفين الملتزمين بقيم واخلاقيات العمل.
5. التعرف على القيم الاكثر تأثيرا على اداء الموظفين وعلى اعداد استراتيجيات ملائمة لتطوير تعزيز الجيد منها والحد ومعالجة السلبيات.

٦. وضع قوانين ولوائح او تفعيلها لتكون قيما رادعة للموظفين الذين لم يلزمون بقيم واخلاقيات الوظيفة.

المراجع:

- ابو غالي، مجدي أمين. (٢٠١٦). أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي في وزارتي العمل و الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة . جامعة الأزهر - غزة للدراسات العليا ، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية - قسم إدارة الأعمال ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال .
- الحنيطة، خالد (٢٠٠٣)، " القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء" دراسة تطبيقية على العاملين بالخدمات الطبية بوزارات الدفاع والطيران بمدينة الرياض (رسالة ماجستير غير منشورة)، اكااديمية نايف للعلوم الأمنية بالرياض >
- الخطيب، نعمان (١٩٩٢) **الولاء الوظيفي**. راية مؤتة - الأردن، مج (١)، ع(١) ، ص 18-22 .
- الرشيدى، عايش (٢٠١١) "تأثير القيم عن الإدارة الوظيفي للعاملين" دراسة منشورة - كليه إدارة الاعمال قسم الإدارة العامة- جامعة الملك سعود الصفحات ١٥-١ .
- الزعبي ، خالد يوسف.(٢٠٠٩). أثر الالتزام بالقيم الثقافية و التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع العام بمحافظة الكرك. جامعة مؤتة - الأردن . مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد و الإدارة ، مج (٢٢)، ع (١) : ص ص 3-59 .
- الزهراني، عبد الله (٢٠٠٩) "تمودج مقترح للتوافق بين القيم الشخصية والقيم التنظيمية بمؤسسات التعليم العالي السعودية، دراسة تحليله ". جامعة ام القرى، مكة المكرمة.
- الطراونة ، تحسين أحمد ، الصرايرة ، أكثم عبدالمجيد . (٢٠٠٠). أولوية القيم لدى موظفي الدوائر الحكومية في محافظة الكرك : دراسة ميدانية . مؤتة للبحوث و الدراسات - العلوم الإنسانية و الاجتماعية - الأردن ، مج(١٥)، ع (٦) ، ص ص 101-139 .

- العتيبي ، آدم غازي .(١٩٩٨). أثر الخصائص الوظيفية و الشخصية و قيم العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي بدولة الكويت . المجلة العلمية لكلية الإدارة و الاقتصاد ، العدد 9، ص ص ٨١-١٢٦ .
- العتيبي، مشاعل (٢٠٠٩)، " الإدارة بالقيم وتحقيق التوافق القيمي في المنظمات". ورقة عمل في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، معهد الإدارة العامة.
- العمري، عوض (٢٠٠٢)، " القيم الشخصية وعلاقتها بمستوى الأداء لدى طلاب الكليات العسكرية".(رساله ماجستير غير منشورة)، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- العمري، عبدالرحمن (٢٠٠٠) " القيم الشخصية التنظيمية لدى مديري ومديرات المدارس المتوسطة والثانوية بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهم".(رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، جامعة ام القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
- العمر ، فؤاد . (٢٠٠٠). دراسة استطلاعية حول بيئة أخلاق العمل في الهيئات الحكومية المستقلة في دولة الكويت . المجلة العربية للعلوم الإنسانية- الكويت ، مج(١٨) ، ع(٦٩) ، ص ص 42-79 .
- العنزى، عوض خلف. (٢٠١٦). أخلاقيات وقيم الخدمة العامة. من منظور إداري. مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع - الكويت.
- العنزى ، عوض خلف ، العديم ، عقوب رشيد . (٢٠٠٦) . إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي و الأخلاقيات المهنية : دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بدولة الكويت . مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية ، مج (٢٢) ، ع (٢): ص ص 83-109 .
- العوامل ، نائل عبد الحافظ.(٢٠٠٩) . منظومة القيم المؤثرة في النظام الإداري : دراسة مقارنة . مجلة جامعة الملك سعود ، م(٥) ، العلوم الإدارية ٢ ، ص ص 387-420 .
- الغفيلي، ابراهيم (٢٠٠١) " العلاقة والتأثير بين قيم الفرد والمنظمات في بناء اخلاقيات المهنة من منظور الفكر المعاصر الإسلامي" الملتقى الثالث لتطور الموارد البشرية -استراتيجيات تنمية الموارد البشرية- الروى والتحديات.٣١-٣٠ أكتوبر. المملكة العربية السعودية.

- القراله، نجلاء (٢٠٠٨): "القيم الشخصية وعلاقتها بالنمط الإداري لدى مديري المدارس الثانوية في محافظه الكرك من وجهه النظر". رسالة ماجستير غير منشوره- جامعه مؤته، المملكة الأردنية الهاشمية
- الكبيسي ، عامر (١٩٨٦) . القيم المؤسسية في الوطن العربي كمدخل للتنمية الإدارية . المجلة العربية للإدارة، السنة العاشرة العدد الثالث ، ص ص 6-21 .
- النوفلي ، حمود بن خميس . (٢٠١٤) . قيم و أخلاقيات الوظيفة في القطاع العام: دراسة ميدانية مطبقة في دول الخليج العربي . مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية - مصر ، ج (٢) ، ع (٣٧) ، ص ص 341-372 .
- الهيتي ، صلاح الدين.(٢٠٠٥) . تأثير الاختلافات المحتملة للقيم الثقافية في أداء العاملين . المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، مج(١) ، ع(١) ، ص ص 20-43 .
- المعاينة، ايمان (١٩٩٤) "الانسجام بين القيم البيروقراطية والقيم الاجتماعية واثرة على الأداء الوظيفي". وجهة نظر العاملين في الوزارات الاردنية، ماجستير غير منشور، جامعة مؤته.
- صالح، حمود (٢٠١٠) " أثر القيم التنظيمية على معاملة الأداء". دراسة تطبيقية على العاملين بالوظائف العينة الرقابية في الجهاز المركزي للمحاسبات. جمهورية مصر العربية، مجلة جامعة الملك سعود، العدد الأول والثاني، مج (٢١)، العلوم الإدارية.
- علي، عالية (٢٠١١) "تأثير القيم الشخصية للعاملين في إدارة فرق العمل". مجلة العلوم الاقتصاد والإدارة. كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة بغداد مجلد:١٧(٦٣) الصفحات 189-166.
- عثمان ، عبدالرحمن محمد(١٩٨٤) . المسؤولية الإدارية في إطار قيم و أخلاقيات الموظف العام . مجلة الإدارة العامة ، ع (٤٣) ، ص ص 33-51 .
- عسكر، سمير احمد ، زايد ، عادل محمد.(١٩٩٤) . المحددات الشخصية لقيم العمل وعلاقتها بالرضاء الوظيفي ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مج (١) ، ع (٢) : ص ص 201-241 .

- محمود، محمد (٢٠١٢) " اخلاقيات الوظيفة العامة وعلاقتها ببعض العوامل الديموغرافية والوظيفية" مجلة البحوث الزراعية والاقتصادية والاجتماعية - جامعة المنصورة، مجلد ٣(١٠) الصفحات ١٤٩٩-١٤٩٣.
- مقدم، عبدالحفيظ (١٩٩٤) " علاقة القيم الفردية والتنظيمية وتفاعلها مع الاتجاهات وسلوك دراسة امبيريقية". مجلة العلوم الاجتماعية، العدد الأول والثاني، مج(٢)، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت.
- محمد، علي حسين. (٢٠٠٢) . دراسه لبعض العوامل المحددة لمواقف العاملين تجاه أخلاقيات العمل في منظمات العمل الكويتية . المجلة العربية للعلوم الإدارية، مج(٩) ع، (٣) ، ص ص 335-355 .
- مندل م. ج. وجوردان. أ. (١٩٨٢) . قيم الموظفين في مجتمع متغير. ترجمة محمد حامد حسنين و م ارجعة زكي ارتب غواشة ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، منشورات، جمعية الإدارة الأمريكية.
- موقع الهيئة العامة للمعلومات المدنية، إحصاءات العاملين بالجهات بتاريخ 2015/12/31 .

- Impact of corporate ethical values on ethical leadership and employee performance international Journal of business and social science, vol.3 No.2, special issue. January

- Salahjin, Shahrul , et.al(2016)''The Relationship between work Ethics and job Performance''. 3rd international conference on Business and Economics, 21-23 September, Malaysia

الاستبيان

الجزء الأول : البيانات الشخصية

١-العمر:

(اقل من 30) (من 30-40) (من 41-50) (أكثر من 50)

٢ - الحالة الاجتماعية:

(أعزب) (متزوج) (مطلق) (أرمل)

٣ - الجنس:

(ذكر) (أنثى)

٤-المستوى التعليمي:

(الثانوية العامة أو أقل) (دبلوم) (الشهادة الجامعية) (دراسات عليا)

٥ - سنوات الخبرة:

(أقل من 5 سنوات) (5-10 سنوات) (11-15 سنة) (أكثر من 15 سنة)

الجزء الثاني :

يرجى وضع إشارة (X) أمام الإجابة المناسبة:

م	الأسئلة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق
1	أسئلة تدرس أولوية القيم الوظيفية			
1	أؤدي عملي بكل أمانة و صدق في الوظيفة.			
2	التزم بمواعيد العمل الرسمية.			
3	أتعامل مع المراجعين أو المستفيدين باحترام و رحابة صدر .			
4	أنجز مهام الوظيفة دون تأخير.			
5	أحافظ على أسرار الوظيفة و أسرار المراجعين أو المستفيدين.			
2	أسئلة تدرس القيم الأكثر تأثيرا على أداء الموظف			
1	لديّ طموح في أن أرقى إلى مستوى وظيفي أعلى .			
2	أشارك زملائي في العمل في مختلف أنشطتهم الاجتماعية.			
3	أشعر بأنني أؤدي عملي بعيدا عن الضغوط الاجتماعية و السياسية.			
4	أحظى بالاستقلالية الذاتية حين أمارس عملي.			
5	أراعي العادات و التقاليد السائدة في المجتمع.			
3	أسئلة تدرس مدى التزام الموظفين بقيم و أخلاقيات العمل			
1	تعقد دورات تدريبية للموظفين حول قيم و أخلاقيات و سلوكيات العمل.			
2	هناك قوانين رادعة لكل موظف لا يلتزم بقيم و أخلاقيات العمل أو المهنة.			

			3	يتضمن التقييم السنوي عناصر عن الجانب الأخلاقي للموظف.
			4	يتم استقبال ملاحظات و شكاوي المراجعين أو الزملاء على أسلوب تعامل الموظف.
			5	يتم إقامة أو عمل مسابقات بين الموظفين لتعزيز التزامهم بالقيم والأخلاقيات الحميدة.

م	الأسئلة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق
4	أسئلة تدرس الأسباب المؤدية إلى تدني الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل			
1	لا يتم إدراج السلوك الأخلاقي للموظف ضمن معايير التقييم الوظيفي			
2	لا يدرك الموظف الواجبات الوظيفية لوظيفته			
3	ينظر الموظف إلى الوظيفة على أنها فقط التزام بالحضور لمقر العمل			
4	لا يوجد لوائح لمحاسبة من لا يلتزم بقيم و أخلاقيات العمل.			
5	لا توجد رقابة أو الرقابة ضعيفة على الموظف من قبل المسئول المباشر			
6	يتأثر الموظف بالتشنئة الأسرية على امتثاله لقيم و أخلاقيات العمل.			
7	يتأثر الموظف بالعوامل السياسية أو الاقتصادية على امتثاله لقيم و أخلاقيات العمل.			
5	أسئلة تدرس السلوكيات المنافية لقيم و أخلاقيات الوظيفة العامة			
1	يتم استغلال الوظيفة في تحقيق مصالح خاصة.			
2	يتم قبول الرشوة و الهدايا في الوظيفة العامة.			
3	يتم التعامل مع المراجعين حسب المصلحة المتوقعة منهم.			
4	هناك منافسة غير شريفة بين الموظفين.			
5	يتم مراعاة الوساطة و المحسوبية في إنجاز المعاملات.			
6	يتم إنجاز الأعمال الخاصة أثناء الدوام الرسمي.			
6	أسئلة تدرس تأثير العوامل الديموغرافية على الالتزام بقيم وأخلاقيات العمل			
1	يؤثر العمر على الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل.			

			تؤثر الحالة الاجتماعية على الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل.	2
			يؤثر النوع (ذكر / أنثى) على الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل.	3
			يؤثر المستوى التعليمي على الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل.	4
			تؤثر سنوات الخبرة على الالتزام بقيم و أخلاقيات العمل.	5

م	الأسئلة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق
7	أسئلة تدرس مدى تغير القيم و الأخلاقيات عن السابق			
1	التكنولوجيا و العصر الحديث يؤثر على القيم و الأخلاقيات.			
2	التغيرات في الترابط الأسري.			
3	تأثير العادات و التقاليد في المجتمع.			
4	ضعف القوانين الرادعة للمسيء أخلاقيا.			
5	دخول العمالة الوافدة على المجتمع.			
6	العوامل الاقتصادية من ارتفاع الأسعار أو مستوى الدخل للفرد.			
8	أسئلة تدرس العلاقة بين القيم و أخلاقيات العمل و الأداء الوظيفي			
1	يؤدي الموظفون مهام الوظيفة وفقا للوائح و التعليمات و الأنظمة.			
2	الموظف غير المنضبط في عمله يتعرض للمساءلة الأخلاقية و القانونية.			
3	يبدل الموظفون الجهد الكافي لإنجاز الأعمال الموكلة إليهم في الوقت المحدد.			
4	يندفع الموظفون ذاتيا لإنجاز الأعمال الموكولة إليهم بدرجة عالية من الدقة و الإتقان و الكفاءة و الفعالية المطلوبة.			
5	يحترم الموظفون أوامر و إرشادات و توجيهات الرؤساء في العمل.			
6	يقدم الموظفون مصلحة العمل على مصالحهم الشخصية أو المجتمعية.			
7	يقدم الموظفون الاقتراحات والآراء لتحسين طرق العمل و رفع مستوى الأداء.			
8	يتم التعامل مع المواطنين / المراجعين أو المستفيدين بغض النظر عن انتماءاتهم السياسية أو العقائدية أو الطائفية أو القبلية.			

			9	تقوم العلاقة بين الموظفين على أساس التعاون و المنافسة الإيجابية.
			10	تسود العلاقة بين الموظفين روح الفريق الواحد و الاحترام المتبادل.