

إدراك الموظفين للمسك الوظيفي والأخلاقيات المهنية دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بدولة الكويت

الدكتور عوض خلف العنزي الأستاذ عقوب رشيد العديم

كلية العلوم الإدارية

جامعة الكويت

الملخص

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك الموظفين للواجبات الوظيفية والمسؤولية الإدارية والاجتماعية الملقاة على عاتقهم، ولتحقيق أهداف الدراسة تم عمل مسح مكتبي للمفاهيم والدراسات السابقة التي تناولت الأخلاقيات المهنية والمسؤولية الإدارية بالإضافة إلى عمل مسح ميداني من خلال تصميم استبيان تم توزيعه على عينة الدراسة المكونة من (268) من العاملين في الأجهزة الحكومية.

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 عدة توصيات من شأنها أن تعالج المشاكل التي تؤدي إلى عدم الالتزام بالأخلاقيات المعينة والمسؤولية الإدارية من قبل الموظفين في أجهزة الخدمات العامة.

مقدمة:

بدأ الاهتمام بالأخلاقيات الإدارية منذ العقد السابع من القرن الماضي الميلادي، ولعل الأزمات السياسية الكبرى في الدول العظمى هي الدافع الحقيقي للاهتمام بالأخلاقيات الوظيفية. وعلى الجانب الآخر من الأهمية نجد المسؤولية الإدارية والتي تتسع وتضيق بحسب الاهتمام بالجانب الأخلاقي، أو بمعنى أصح بحسب التعريف بالأخلاقيات الوظيفية يكون النظر للمسؤولية الإدارية، وبشكل عام فكل الأمرين متعلق بالوظيفة ويرتبط بها ارتباطاً كلياً، بل ومن خلالها يمكن الحكم على كفاءة العمل وفعاليتها، ويتداخل مفهوم المسؤولية بشكل أو بآخر مع مفاهيم متعلقة بالأخلاقيات الوظيفية من منطلق الواجبات والحقوق الوظيفية.

مشكلة الدراسة:

اتسع نطاق الاهتمام بالمسالك الأخلاقية للموظفين ليشمل وضع موثيق على مستوى الدولة تهدف إلى أن تكون نبراساً يستدل به لجميع موظفي الخدمة المدنية، ومن بين المنظمات التي اهتمت بهذا الجانب دعوة الجمعية الأمريكية للإدارة (1).

كما أنه يوجد العديد من الدراسات التي ناقشت الأخلاقيات الإدارية والتي كان من بين نتائجها افتقار أنظمة الخدمة المدنية في دول الخليج العربي إلى الضوابط والأسس الواضحة والعادلة للعديد من الموضوعات المتعلقة بأخلاقيات العمل اللازمة للموظف المدني مثل تعارض المصالح الخاصة والعام والنشاط السياسي للموظف المدني والالتزام بواجباته الوظيفية (2).

فمن خلال ما سبق يتضح بأن مشكلة الأخلاقيات الوظيفية مشكلة دولة وهي متعددة النماذج والأشكال.

وتتضح المشكلة بشكل أكبر من تأثير المسالك الوظيفية السلبية في سير الوظيفة هذا فضلاً عن عدم الوعي الكامل بالمسؤولية الإدارية أو الاجتماعية للموظف العام وتكون نتيجة ذلك هو العيش في دوامة الفساد، والذي يتمثل كما بين هيجان بالانحراف بمقاصد القرار عن المصلحة العامة بمعنى أن كثيراً من القرارات التي تصدر والتي يترتب عليها مشاريع تنموية تهم المجتمع تصدر أو تتخذ لخدمة أفراد معينين أو عندما تقرر يكون ظاهرها الخدمة العامة والمصالح العامة في حين الباطن خدمة فئة معينة محسوبة على متخذ القرار (3).

وتسعى الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات الآتية :

- ما مدى إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية؟

- ما مدى إدراك الموظفين لمسؤولياتهم الوظيفية والاجتماعية ؟

- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الواجبات الوظيفية والمسؤولية الوظيفية والحقوق الوظيفية وبين العوامل الشخصية؟
- أليست هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الواجبات والمسؤولية والحقوق الوظيفية تعزى إلى النوع؟

أهداف الدراسة:

تحاول الدراسة التعرف على :

- 1 - مدى إدراك الموظفين للواجبات الوظيفية.
- 2 - مدى إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية الملقاة على عاتقهم.
- 3 - مدى معرفة الموظفين بأن متلقي الخدمة هو الأصل وأن الموظف تابع له.
- 4 - أخلاقيات الوظيفة من خلال الوعي بالواجبات والحقوق الوظيفية والمسؤولية الإدارية والاجتماعية.

أهمية الدراسة:

- تزايدت في الآونة الأخيرة درجة الاهتمام بالسلوك الوظيفي لدى الموظفين وأخلاقياتهم المهنية، وكثيراً ما تحدث إشكالية بين ممارسة الموظف للمسؤولية الإدارية وبين توافقها مع حدود المسلك الأخلاقي السليم، فالموظف بناءً على ما يؤمن به من قيم أخلاقية تنعكس هذه القيم بطريقة معينة على نوع المسؤولية الممارسة في أثناء العمل اليومي أو القدرة على التصرف في مواجهة المواقف غير المرتبة والتي تتطلب قرارات فورية وسريعة تتلاءم مع المصلحة العامة.
- وفي هذا الإطار تأتي أهمية هذه الدراسة لتبرز عدداً من الاعتبارات، من أهمها:
- مواجهة ظاهرة السلوكيات السلبية التي يمارسها بعض الموظفين عند أدائهم لأعمالهم، والأسباب المؤدية إليها بما ينعكس إيجاباً على تعديل السلوك الوظيفي.
 - سد النقص في بعض الجوانب التي أغفلتها الدراسات السابقة عن هذه الظاهرة.
 - الاستفادة من نتائج الدراسة الميدانية في التعرف على الأسباب الحقيقية التي تحول دون وجود بيئة عمل سليمة تتصف بالأخلاق والإيجابية، وتؤدي إلى وعي الموظف وفهمه وإدراكه لحقوقه وواجباته ومسؤولياته الاجتماعية، مما ينعكس على فاعلية الوظيفة وزيادة كفاءة الموظف الموكلة له الوظيفة في أجهزة الخدمات العامة.

الإطار النظري للدراسة:

المسؤولية الإدارية تحتوي على ثلاثة معان هي (4) :

الأول : المسؤولية للرؤساء سواء كانوا سياسيين أم إداريين.

الثاني: المسؤولية تجاه المجتمع والتجاوب مع رغباته واحتياجاته.

الثالث: الالتزام بالقيم والتقاليد الجيدة وأرفع المستويات الأخلاقية في المجتمع.

أما الأخلاقيات، فقد عرفت بأنها مجموعة مبادئ مدونة أو غير مدونة تأمر أو تنهى عن سلوكيات معينة، تحت ظروف معينة، وهي انعكاس للقيم التي يتخذها الفرد كمعايير تحكم سلوكه (5). والعلاقات المترابطة (المدركة وغير المدركة) بين المسؤولية والأخلاقيات الإدارية بما تتضمنه هذه المفاهيم من إحصاءات وتلميحات لأنواع من المسالك الأخلاقية الإيجابية أو السلبية - هذه العلاقات - لها انعكاس على النمط السلوكي الأخلاقي وارتباطه بنوع من المسؤولية من الأهمية التي تلفت الانتباه إلى ضرورة بحث هذه الإشكاليات السلوكية.

وترتفع الأصوات المنادية بتعظيم قواعد السلوك الأخلاقي في الحكم والخدمة العامة نتيجة للعديد من الأسباب : الأول تزايد الفساد في الحكومة بدرجة كبيرة إذ إن استلام الرشاوى من قبل المسؤولين الحكوميين أصبح ظاهرة عامة في جميع أنحاء العالم ففي الولايات المتحدة خلال ولاية (ريغان) أدين أكثر من (100) مسؤول فيدرالي بتهم بالفساد، الثاني لا يوارب الناس حول الفساد الحكومي أنه لا أخلاقي ولا يقره أحد. الثالث الفساد الحكومي مسألة سياسية ذات سعة كبيرة وصل إلى مرحلة التشيع، الرابع يتزايد الاتجاه إلى تنظيم المسائل المتعلقة بقواعد السلوك في العمل الحكومي (6).

وتعدُّ أخلاقيات الخدمة من الأمور المهمة التي يعتمد عليها النظام في الحكم على كفاءة الأجهزة الحكومية وفعاليتها ومدى تقدم المجتمع وازدهاره ورفاهيته. ففي الوطن العربي على الرغم من غناه بالثروات الطبيعية فمستوى الفقر في البلدان العربية الأقل في العالم، يبقى من كل خمسة مواطنين يعيشون على أقل من دولارين أمريكيين في اليوم بل إن هناك أكثر من (73) مليون نسمة من العرب يعانون من سوء التغذية، وبلغت نسبة الأمية أكثر من 46% من السكان ويبلغ عدد الأميين من البالغين العرب قرابة 65 مليون إنسان تمثل النساء الثلثين، ولعل هناك أسباباً عديدة تقف أمام القضاء على هذه الظواهر في المجتمع العربي إلا أن أهمها الفساد والرشوة (وهي أمور متعلقة بالجوانب الأخلاقية في تقديم الخدمات) التي تقف عائقاً أمام النمو الاقتصادي والاجتماعي فضلاً عن أنهما من الأسباب الحقيقية لسوء توزيع الدخل بين الأفراد (7).

كما أنه من العسير وضع شروط محددة لسلوك الموظفين الأخلاقي وقبولها للتقيد بها بشكل مطلق حيث يرى مكيردي أن الإدارة الجيدة تبدأ عندما يتحمل المديرين التنفيذيون مسؤولية نتائج أعمالهم، بينما تبدأ الإدارة الرديئة عندما يسعى المديرين التنفيذيون إلى عزل أنفسهم عنها. وهذا

ليس حكراً على المديرين التنفيذيين كما أنه ينطبق على غيرهم من الموظفين جنباً إلى جنب مع خطوط التسلسل التنظيمي(8).

وهناك من يرى أنّ الالتزام بالمسؤولية تجاه الوظيفة والاستجابة لحاجات المجتمع هي إحدى التحديات المهمة التي تواجه البيروقراطية، فالعديد من الموظفين يحضر متأخراً أو يغادر مبكراً، وهناك من يستخدم أجهزة الدولة ومعداتها بلا قيد أو شرط، وعندما يتعلق الأمر بمصالح الناس فإنه يطلب منهم الحضور غداً أضف إلى ذلك عدم توجيهه بشكل سليم إلى المستندات المطلوبة (9). ومن المتغيرات التي تتداخل مع المسؤولية والأخلاقيات الإدارية متغير السلطة وما يترتب على إساءة استخدامها من مسؤولية وخرقات لبعض المعايير الأخلاقية في الوظيفة العامة. ونظراً لأنّ العمل الإداري يقوم به أفراد يخضعون لسلوكيات متعددة فإن إساءة استخدام السلطة وارد، وبشكل عام فإن إساءة استخدام السلطة ما هو في الحقيقة إلا إخلالاً بواجبات ومسؤوليات الوظيفة ويتضح ذلك من خلال (10):

1- الخروج على القانون:

وهو أن الموظف العام قد يؤدي بعض الأعمال دون أن يكون لديه سلطة قانونية تخوّلها للقيام بهذا العمل وفق واجبات ومسؤوليات وظيفته أو قد يتجاوز القدر من السلطة الموجود في يده وفق مسؤوليات وظيفته، وقد تكون هذه التجاوزات بقصد المصلحة العامة ولكنها في نهاية الأمر تعدّ تجاوزاً.

2- المعاملة غير العادلة:

وهي ذات شقين الأول يتعلق بحقوق الجمهور على الموظف إذ إنّ هذه الحقوق يجب أن تتم في الإطار العادل والسليم، فالمنظمات في الأساس لم تقم إلا لخدمة الشعب والتنظيم البيروقراطي في الأساس ليس سيداً وإنما خادم. والشق الثاني يتعلق في التنظيم نفسه من حيث تسلسل الرئاسة وأن القرارات يجب أن تصدر في حق الجميع متماشية مع نظم الخدمة المدنية ومع قواعد الدولة.

3- عدم الأمانة في أداء الواجبات الوظيفية وممارسة مسؤولياتها:

وعدم الأمانة في ظل الحياة الوظيفية يعني كل ما من شأنه المساس بما يجب أن يكون عليه سلوك الموظف العام وفق تقاليد مجتمعه وأعرافه ووفق ما يجب أن يحكم هذا السلوك من قيم معينة، كل ذلك مع وجوب أن يتم هذا السلوك وفق القواعد التي تحكم واجبات الوظيفة ومسؤولياتها.

ومفهوم عدم الأمانة يشمل أي عمل يخل بهذا السلوك فالعبث بالمال العام والرشوة والاختلاس والاتجار بالوظيفة العامة والإثراء على حسابها والكسب غير المشروع في ظل الحياة الوظيفية وتبادل الخدمات الوظيفية بين الموظفين على حساب المصلحة العامة والعبث بالمشتريات الحكومية،... إلخ.

4- السلوك غير الخلقى:

وهو كل ما من شأنه الإقدام على عمل معين بسبب الوظيفة العامة أو في أثنائها، والذي يخالف التقاليد الاجتماعية والقيم السائدة في المجتمع وقواعد السلوك الإداري حتى ولو لم تكن مقننة أو صبت في قواعد لائحة معينة.

ومعنى ذلك أن الموظف العام قد يخل بمعايير الوظيفة العامة من دون أن يترتب عليه جرم أو مساءلة ومن هذه الأعمال : عدم إعطاء كل الوقت المخصص للوظيفة العامة من قبل الموظف، وكذلك تتضح الصورة أكثر في حالة تصارع أهداف الموظف الشخصية مع أهداف التنظيم فإذا غلب الموظف أهدافه الشخصية على أهداف التنظيم فهذا يعد سلوكاً غير أخلاقياً.

5- التخوف من تحمل المسؤولية:

في بعض التنظيمات الإدارية هناك بعض القيادات لا يمتلكون القدرة على النهوض بمسؤوليات وظيفتهم ويتضح ذلك في عدم إقدامهم على اتخاذ القرارات أو حتى الإسهام في صنعها حسب مواقعهم في التنظيم الإداري مع قدرتهم على المبادرة، كما أن نفسيتهم وتركيبته الشخصية قد تجعله متخوفاً من الانتقادات التي قد تصل إليه في حال إقدامه على عمل معين. والمسؤولية هنا تنهض على أساس سلبي وهو في حالة عدم قدرة الموظف على عمل معين أو اتخاذ القرار الذي كان يجب عليه الإقدام عليه وفق مهام وظيفته وما يترتب على ذلك من المساس بالمصلحة العامة أو الإضرار بالتنظيم أو ضياع مصلحة مالية أو غير ذلك ومن ثم تتعقد المسؤولية على مثل هذا الموظف.

وتتعالى الأصوات بين منظري الخدمة العامة بضرورة الاهتمام بالمسؤولية وقواعد السلوك الإداري تفادياً لحدوث أزمة عالمية في الخدمة العامة. ويرى هبيرماس أنه لا حل إلا من فهم الأسباب والنتائج المترتبة عليها(11).

ويبين العديد من المفكرين أنه لحل تلك الأزمة لابد من الاهتمام بجميع أركان الحكم والإدارة من مواطنين وسياسيين وإداريين وصفوةً سياسية (12).

ومن بين المنظمات التي اهتمت بهذا الجانب دعوة الجمعية الأمريكية للإدارة والتي نادى بالقواعد الآتية (13).

1- الصدق والأمانة.

- 2- خدمة الجمهور باحترام واهتمام وتجاوب.
 - 3- منع تسرب معلومات العمل ذات الصفة السرية.
 - 4- الامتناع عن الكسب الشخصي من وراء الواجبات الرسمية.
 - 5- ممارسة السلطات الرسمية لخدمة المصلحة العامة.
 - 6- أداء العمل بكفاءة وعدالة وتجرد.
 - 7- مساندة وتطبيق مبدأ الجدارة في التوظيف.
 - 8- إزالة جميع أشكال التمييز والتفرقة غير القانونية والاحتياط وإساءة استعمال الأموال العامة ومساعدة الموظفين الذين يتعرضون لصعوبات بسبب محاولاتهم تصحيح مثل هذه الأوضاع.
- كما تأتي المادة (4) من مواد مشروع الاتفاقية العربية لمكافحة الفساد تؤكد أهمية الأخلاقيات في الوظيفة إضافة إلى تحديد المسؤوليات الملقاة على عاتق الموظفين فهي تتعلق بالتجريم... وتجريم ماذا؟ (الرشوة - أفعال الاختلاس والاستيلاء بغير حق - أفعال التعذيب والإكراه - أفعال التعدي على الحرية وحرمة المنزل - أفعال الإضرار بالأموال العامة - أفعال الإخلال بالواجبات الوظيفية). ولعل وصول أمر الاهتمام بالأخلاقيات والسلوكيات الإدارية يكون على مستوى اتفاقية على مستوى منظمة دولية يعطي الموضوع اهتماماً على جميع المستويات والصعد الدولية (14).

الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات التي تناولت الأخلاقيات الإدارية والمسؤولية الإدارية سواء من الناحية القانونية أو الإدارية، وفي دراسة زهير الصباغ (1986) عن البعد الأخلاقي في الخدمة العامة والتي تناولت ارتباط الأخلاقيات بالقيم ومصادر أخلاقيات السلوك الإداري وكان من توصياتها تطوير أنظمة الخدمة المدنية بحيث يتم التركيز على أخلاقيات السلوك الإداري مع ارتباط ذلك بنوع من الرقابة، كما أوصت الدراسة بضرورة وجود جهاز إداري مستقل يتولى مسؤولية الرقابة الإدارية ويمتلك حق مراقبة سلوكيات العاملين وحق اتخاذ القرارات الملائمة لمعاقبة أي موظف على سوء سلوكه، وقد عالجت دراسة عثمان (1985) علاقات المسلك الأخلاقي بتحديد نوع المسؤولية الإدارية بطرائق مختلفة ومن هذه الدراسات دراسة عن المسؤولية الإدارية في إطار قيم وأخلاقيات الموظف العام والتي بيّنت أن هناك نوعين من المسؤولية:

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

والثانية: الذاتية وهو التصرف الذي ينم عن الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية والمصلحة العامة والذي قد يكون مخالفاً للأنظمة والإجراءات، وتكون الإشكالية الرئيسية في حال تعرض الموظف لما

يسمى بتضارب المسؤوليات أو ما يسمى بالدوامة الأخلاقية وهي في حال التعارض ما بين المسؤولية الموضوعية والمسؤولية الذاتية (15).

ويرى القاضي (1986) أنه لا بد من استشعار الدور البيئي المحيط بالموظف الذي يقوم بتقديم الخدمة للمراجعين، فهو لا يعمل من فراغ أو يعمل كآلة بل يعمل في محيط بيئي مليء بالمؤثرات التي تؤثر في سلوك الموظف سواء مع الزملاء أو مع الرؤساء أو مع المراجعين (يقصد بهم طالبو الخدمة التي تقدمها أجهزة الخدمات العامة وغيرها).

ويمكن توضيح مجموعة العوامل المؤثرة التي تحيط بالموظف في المؤثرات الاجتماعية والمؤثرات الحضارية والمؤثرات الدينية والمؤثرات التاريخية والمؤثرات الفنية والمؤثرات الأسرية (16). وفي دراسة ياغي (1991) لقياس مواقف المديرين من بعض الظواهر المسلكية المحظورة على الموظف العام، وضحت الدراسة نوعين من المسؤولية:

الأولى الموضوعية وهي محاسبة الموظف المقصر في عمله وذلك من قبل رؤسائه الإداريين أو السياسيين وقدرتهم على فرض عقوبات في حالة مخالفته للأوامر، والثانية المسؤولية الشخصية وهي تتصل بالولاء والانتماء وبقظة الضمير من قبل الموظف تجاه الفعاليات الإدارية التي يتصل بها عمله (17).

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

أما دراسة إبتسام حلواني وعيدروس الصبان (1992) عن السلطة الإدارية وعلاقات الإدارة مع الجمهور وهي دراسة كان من أهدافها التعرف على هذه المشكلة وأسبابها والنتائج التي ترتبت عليها، وما يتبع ذلك من تأثير سيئ في الإدارة وفي التنمية وفي المجتمع بشكل عام، ومن توصيات الدراسة التحديد الدقيق للسلطات والمسؤوليات لكل موظف من خلال الاهتمام بعمليات وصف الوظائف وتعريف الموظفين بحدود سلطاتهم ومسؤولياتهم وتوزيع تعليمات مكتوبة على الموظفين تحدد بدقة سلطاتهم ومسؤولياتهم بشكل واضح مع تنبيههم على ضرورة الرجوع المستمر إلى تلك التعليمات.

وقد بينت تلك الدراسة العديد من النماذج لسوء استخدام السلطة (18):

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

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

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

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

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

وتطرقت دراسة فؤاد العمر (1996) للإعداد الأخلاقي وأهميته في الإدارة الحكومية في الكويت ودول الخليج العربية، وكان من أهدافها التوعية بالبعد الأخلاقي وأثره في فاعلية الإدارة الحكومية مع بيان أهميته في دول الخليج العربي، أيضاً تتناول الدراسة افتقار البيروقراطية في الكويت ودول الخليج العربية إلى الأسس الواضحة للعديد من الأمور المتعلقة بأخلاق العمل كتعارض المصالح العامة والخاصة والنشاط السياسي للموظف المدني، وكان من نتائجها افتقار أنظمة الخدمة المدنية ودول الخليج العربية إلى الأسس الواضحة والعادلة للعديد من الموضوعات المتعلقة بأخلاق العمل، كما توصلت الدراسة إلى بيان أهمية تحديد مكونات الأخلاق العامة والأمانة والنزاهة والشرف مع الحرص على استخدام الوسائل العلمية المؤدية إلى حسن اختيار الموظفين، وأوصت الدراسة بوجود برنامج للإعداد الأخلاقي.

كما بينت دراسة داوسن (1997) أن هناك فوارق بين الذكور والإناث من ناحية الالتزام الأخلاقي، فالذكور أكثر التزاماً من الإناث.

وفي دراسة العمر (2000) عن بيئة أخلاق العمل في ثلاث من الهيئات الحكومية المستقلة، والتي خلصت إلى توافر مستوى جيد من الوعي في بيئة أخلاق العمل ولاسيما توافر اللوائح والنظم لردع المخالفين، وفي حماية الموظف عند إبلاغه عن أي خلل إداري أو رشوة. كما دلت النتائج على أن الواسطة تعد من الأمور المحمودة أخلاقياً إذا كانت لا تخالف القوانين واللوائح، أيضاً أظهرت النتائج التزام قيادات هذه المؤسسات بمستوى مقبول من أخلاق العمل.

وتناولت دراسة محمد (2002) دراسة لبعض العوامل المحددة لموقف العاملين تجاه أخلاقيات العمل في منظمات العمل الكويتية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مواقف العاملين في منظمات العمل الكويتية تجاه سلوكيات العمل غير الأخلاقية، أيضاً دراسة الدور الذي يقوم به كل من النوع والعمر في تحديد مواقف العاملين تجاه سلوكيات العمل غير الأخلاقية، كما هدفت إلى دراسة العوامل

الخارجية على السلوك الأخلاقي للعاملين، وكان من نتائج الدراسة تأثير النوع في مواقف العاملين تجاه سلوكيات العمل غير الأخلاقية حيث كانت النساء أكثر تشدداً تجاه سلوكيات العمل غير الأخلاقية مقارنة بالرجال، أيضاً بيّنت النتائج وجود مواقف أكثر حدة من قبل كبار السن تجاه سلوكيات العمل غير الأخلاقية.

وتأتي دراسة ماكريديميترز (2002) عن ضرورة الاستدلال المنطقي والأخلاقي، وهي دراسة تهدف إلى الاستدلال المنطقي على قواعد السلوك الأخلاقي من خلال نموذج : (م ش أ) للإدارة السليمة و(م) تعني مسؤولية و(ش) تعني شرعية و(أ) تعني أمانة و(أ) تعني استجابة، وتوصلت الدراسة إلى أن الأخلاقيات فُهمت على أساس أنها مجموعة من المعايير والقيم التي توجه السلوك في الأعمال العامة، وليس التطبيق البارِع والمنتظم لها مسألة قانون بل مسألة تقييد وتهئية وتكييف لموظفي الخدمة المدنية أي تحول التركيز من عوامل خارجية إلى رقابة ومعايير ذاتية.

وقد بيّنت الدراسات أن الأخلاقيات تعدُّ من الأمور المهمة في العمل الإداري وكذلك المسؤولية بجميع أنواعها وحدودها، وهي مهمة لتأكيد الارتباط بين الأخلاقيات الإدارية والمصلحة العامة والمسؤولية الإدارية والاجتماعية، كما ركزت الدراسات على العوامل الديموغرافية وتأثيرها في الأخلاقيات إضافة إلى تركيز بعضها على ضرورة توافر التعريف للوظائف مع حدود السلطات ومسؤولياتهم، مع تركيز بعضهم الآخر على التوعية بالأخلاقيات وأثرها على الإدارة، إلا أن هذه الدراسة تركز على البعد الأخلاقي من خلال الواجبات والحقوق الوظيفية والمسؤولية الإدارية والاجتماعية.

ويتضح أيضاً من الدراسات السابقة تناولها للمسلك الوظيفي في أبعاد وبيانات مختلفة وندرة مثل هذه الدراسات في البيئة الكويتية خاصة الجانب التطبيقي منها، كما تم الاستفادة من هذه الدراسات في تصميم أداة الدراسة والمتمثلة في استمارة الاستبيان، كما أن هذه الدراسة تمثل إحدى أحدث الدراسات في مجال الأخلاقيات الوظيفية.

منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي ينطلق من شعور مبدئي بوجود مشكلة ما تتمثل في وجود أهداف ما لم يتم تحقيقها بدرجة أو أخرى، والتعرف على المعوقات التي حالت دون تحقيق هذه الأهداف، وإيجاد هذه الدراسة استخدم أسلوب يجمع بين منهج البحث المكتبي والبحث الميداني حيث تناول الجانب المكتبي مساحاً لأدبيات الأخلاقيات الوظيفية والمسؤولية الإدارية والاجتماعية، أما الجانب الميداني من الدراسة فتمثل في تصميم استبيان وتوزيعه على عينة عمدية تم اختيارها من العمالة الوطنية في ثلاث وزارات حكومية هي وزارة الصحة ووزارة الشؤون الاجتماعية والعمل ووزارة الداخلية، وبشكل يتناسب مع النسبة التي تشكلها كل فئة من العاملين في هذه الوزارات، علماً

بأن استخدام أداة الاستبيان تؤدي إلى توفير الجهد والوقت والتكلفة، فضلاً عن أخذ أكبر عدد ممكن من مجتمع الدراسة مما يساهم في تصميم النتائج، وذلك على النحو الآتي:

1-مجتمع الدراسة وعينتها:

يتألف مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الوزارات والإدارات الحكومية التي تطبق نظام وقانون الخدمة المدنية رقم 1979/15، ووفقاً لبيانات الهيئة العامة للمعلومات المدنية لعام 2004 فقد بلغ إجمالي القوى العاملة الكويتية 126888 فرداً (19)، بعد تحديد مجتمع الدراسة اختيرت عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة بالنسبة لهذه الوزارات حيث تم الاختيار وفق الآتي:

أ - وزارة الصحة ووزارة الشؤون الاجتماعية والعمل ووزارة الداخلية، ويعمل بهذه الوزارات من الكويتيين 33751 فرداً يمثلون ما نسبته قرابة 27% من إجمالي العاملين من الكويتيين بوزارات الدولة، وقد جاء هذا الاختيار لعدة أسباب منها: تعدد هذه الوزارات من أكثر الوزارات جذباً للعمالة الوطنية وأكثر تقديماً للخدمات العامة للجمهور.

ب- تم توزيع عدد (300) استبيان على مجموعة من المشرفين والموظفين بهذه الوزارات باعتبارهم أكثر التصاقاً بالجمهور وتعاملاً معه، وبلغ العائد منها (284) استبياناً وتم استبعاد عدد (16) استبياناً لعدم صلاحيتها للتحليل ليلعب عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (268) بنسبة 94%،

2- صدق أداة الدراسة وثباتها :

عرضت أداة الدراسة على ثلاثة زملاء من أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الإدارية من جامعة الكويت وأخذ بملاحظاتهم حول بنود الاستبيان، وأعيدت الصياغة وأجري التعديل اللازم على بعض أسئلة الاستبيان وفقاً لآراء المحكمين، واختبار مدى مصداقية نتائج الاستبيان والارتباط بين الأسئلة المختلفة وإذا ما كانت إجابات أفراد العينة على المؤشرات المختلفة موزعة توزيعاً طبيعياً، فقد استخراج معامل ارتباط ألفا كرونباخ (Chronbach Alpha) لأسئلة الاستبيان، وتبين أن قيمة (ألفا) تعادل (0.67)⁽²⁰⁾ وهذه نسبة مقبولة إحصائياً، وقدرها (0.60) طبقاً لما يؤكدته (Sekaran, 1992) وهذا يعني أنه إذا وزع الاستبيان بمؤشراته المختلفة على عينة أخرى غير عينة الدراسة هذه في أوقات مختلفة، فإن هناك احتمالاً قدره (67%) للحصول على النتائج التي توصل إليها.

ويمثل الجدول رقم (1) خصائص عينة الدراسة.

جدول رقم (1) يبين خصائص عينة الدراسة

النسبة	العدد	القيمة	البيانات	
37,3 %	100	1	الصحة	الوزارة
33,2 %	89	2	الداخلية	
29,5 %	79	3	الشؤون	
18,7%	50	1	رئيس القسم	الموظفون
15,3 %	41	2	رئيس شعبة	
66 %	177	3	موظف	
48,9 %	131	1	ذكر	الجنس
51,1 %	137	2	أنثى	
9,7 %	26	1	أقل من 25	العمر
42,2 %	113	2	من 25 إلى أقل من 35	
38,1 %	102	3	من 35 إلى أقل من 40	
10 %	27	4	45 فما فوق	
25,4 %	68	1	ثانوية فما دون	المؤهل
43,7 %	117	2	ثانوية وأقل من الجامعة	
29,9 %	80	3	جامعة	
1 %	3	4	أعلى من الجامعة	
23,9 %	64	1	أقل من 5 سنوات	مدة الخدمة
21,3 %	57	2	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
21,3 %	57	3	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
33,6 %	90	4	من 15 سنة فما فوق	

تحليل بيانات الدراسة:

سوف يتم تحليل البيانات من خلال استعراض لتساؤلات الدراسة أول بأول، مع ملاحظة بأن طول الفترات بالمقياس الخماسي يكون وفق المعادلة الآتية (18) :

$$\frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

ويكمن توضيح ذلك من خلال الجدول الآتي:

طول الخلية		المقياس الخماسي
نهاية	بداية	
1,8	1	غير موافق بشدة
2,6	1,81	غير موافق
3,4	2,61	غير متأكد
4,2	3,41	موافق
5	4,2	موافق بشدة

جدول رقم (2) يبين إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
1,12	3,43	-في أثناء تأدية الأعمال الوظيفية اليومية لا يوجد ما يمنع من قضاء بعض المعاملات الخاصة
,95	2,09	- أقوم بتبادل المصالح مع زملاء في إدارات أخرى ولو على حساب العمل.
1,22	3,07	- للمعارف والأصدقاء والأقارب أهمية خاصة في التعامل عند زيارتهم لمقر عملي.
1,29	2,52	- الالتزام بالأنظمة والتعليمات الخاصة بالعمل يخضع بالدرجة الأولى لمصالح الخاصة
,95	1,71	- كشف أسرار الوظيفة للآخرين أمر لا حرج فيه.
1,17	2,46	- المعاملات التي تربطني بأصحابها علاقات صداقة أو مصلحة أحرص على إنجازها أولاً.
,73	1,44	- أتعمد تأخير بعض المعاملات حتى يضطر أصحابها لتقديم وساطات لي.
1,05	1,85	- عندما أحضر إلى العمل متأخراً وأرى المراجعين في انتظاري لا أخرج.
1,22	2,06	- احترامي لرؤسائي وزملائي مبني على أساس مصالح بالدرجة الأولى.
1,10	1,84	- أفهم الوظيفة على أنها لا تتعدى الحضور والانصراف وتأدية أقل جهد من العمل.
1,30	2,45	- لا أجد ما يمنع من ممارسة التجارة وأنا على رأس العمل
1,1	2,26	-المتوسط العام

من خلال ملاحظة الجدول رقم (2) يتبين أن هناك موظفين لا يرون ما يمنع من تأدية معاملاتهم الخاصة في أثناء تأدية العمل اليومي حيث كان المتوسط الحسابي (3,43) إلا أن قيمة الانحراف المعياري والتي كانت (1,12) تعطي دلالة على أن هناك نسبة من الموظفين ترى عكس ذلك أي يرون عدم تأدية الأعمال في أثناء أوقات الدوام الرسمية، كما أن الموظفين لا يقومون بتبادل المصالح فيما بينهم على حساب العمل حيث بلغ المتوسط الحسابي (2,09) ويؤكد ذلك قيمة الانحراف المعياري والتي بلغت (,95)، ولم يحدث اتفاق على الاهتمام بالأقارب والأصدقاء من قبل الموظفين عند زيارتهم للموظفين في مقر أعمالهم حيث وصل المتوسط الحسابي (3,07) إلا أن قيمة الانحراف المعياري والتي بلغت (1,22) تعطي دلالة على أن هناك فئات من الموظفين لا يستهان بها تؤيد إعطاء الأصدقاء والمعارف معاملة تفضيلية عند زيارتهم لهم في مقر أعمالهم، وقد بينت قيمة المتوسط الحسابي والتي بلغت (2,52) أن الموظفين غير موافقين على أن الالتزام بأنظمة والتعليمات العمل يخضع للعلاقات الشخصية إلا أن هناك فئة من الموظفين كبيرة ترى إخضاع أنظمة والتعليمات العمل للعلاقات الشخصية ويدلل على ذلك قيمة الانحراف المعياري والتي كانت (1,29) أيضاً تبين أن الموظفين لا يوافقون على كشف أسرار وظائفهم حيث كان المتوسط الحسابي (1,71) والانحراف المعياري (,95)، كما أن الموظفين لا يتعمدون تأخير المعاملات من أجل تقديم وساطات لهم حيث بلغ المتوسط الحسابي (1,44) ويؤكد هذا التوجه قيمة الانحراف المعياري (,73)، واتضح أن هناك

فئات من الموظفين ترى إنجاز المعاملات التي تربطهم بأصحابها مصالح معينة أولاً حيث كان الانحراف المعياري (1,17) ، وعلى الرغم من أن قيمة المتوسط الحسابي (1,85) فهناك موظفون لا يتحرجون عندما يتأخرون عن العمل ويجدون المراجعين في انتظارهم ويؤكد ذلك قيمة الانحراف المعياري والتي بلغت (1,05)، أيضاً تبين وجود فئة من الموظفين ترى أن احترام الرؤساء والزملاء قائم بالدرجة الأولى على المصلحة بالرغم من أن المتوسط الحسابي كان (2,06) إلا أن قيمة الانحراف المعياري (1,22) تدل على ذلك، كما أنه وعلى الرغم من وصول قيمة المتوسط الحسابي إلى (1,84) إلا أنه تبين أن هناك فئات لا يستهان بها ترى أن الوظيفة لا تتعدى الحضور والانصراف حيث كان الانحراف المعياري (1,10)، كذلك وعلى الرغم من عدم موافقة الموظفين على عدم ممارسة التجارة وهم على رأس العمل حيث كان المتوسط الحسابي (2,45) إلا أن هناك نسبة كبيرة من الموظفين ترى غير ذلك أي لا تمنع من ممارسة التجارة في أثناء الخدمة العامة.

جدول رقم (3) يبين إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
.81	4,31	- الوظيفة بالنسبة لي هي خدمة للجمهور والمجتمع المحيط بالجهاز الذي أعمل فيه.
.66	4,54	- عندما أعمل أقوم بالعمل على الوجه الأكمل مراعيًا بذلك حقوق الآخرين والصالح العام.
.77	4,19	- مسؤولية الوظيفة هي الالتزام بما يقيد لي من تعليمات ممن هم أعلى مني في السلم الوظيفي.
1,04	3,83	- أقدم على إنجاز المعاملات التي تهتم الصالح العام حتى لو لم تدخل في اختصاصي.
1,13	3,69	- لدي استعداد للعمل خارج وقت الدوام إذا تطلب العمل ذلك
1,04	3,86	- نظرتي للوظيفة العامة قفمة على أساس أنها خدمة مجتمعية فمن غير الجمهور لا وجود لي.
1,27	2,64	- أرى أن الوظيفة هي من حقي وأنا صاحب معروف وفضل على الجمهور الذي يراجعي.
1,01	3,35	- قدرتي على النهوض بالمسؤوليات التي تلقى علي عاتقي تفوق حدود السلطات الممنوحة لي
		- المسؤولية الوظيفية (الإدارية) تعني:
.89	4,07	أ - الالتزام بما يوكل لي من أعمال.
1,05	2,91	ب - الحدود الدنيا من العمل.
.89	4,19	ج - كل ما أستطيع القيام به لصالح الجهاز الذي أعمل فيه ولصالح العام.
1,29	2,67	- إنتاجيتي للعمل منقلبة بناءً على علاقتي
.98	3,68	المتوسط العام

يوضح الجدول رقم (3) أن الموظفين ينظرون للوظيفة بوصفها خدمة للجمهور والمجتمع المحيط حيث كان المتوسط الحسابي (4,31) والانحراف المعياري (,81)، كما يتضح أن الموظفين عندما يعملون يقومون بالأعمال على الوجه الصحيح مع مراعاة حقوق الآخرين حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (4,54) ويؤكد ذلك قيمة الانحراف المعياري والتي كانت (,66)، ويتفق الموظفون على أن المسؤولية الإدارية هي الالتزام بما يقيد من تعليمات من السلطات العليا حيث كان المتوسط الحسابي (4,19) والمتوسط الحسابي (,77)، إلا أن الموظفين يوافقون على أن إنجاز المعاملات التي تهم الصالح العام حتى لو لم تكن في نطاق اختصاصهم حيث كان المتوسط الحسابي (3,83) ولكن قيمة الانحراف المعياري والتي كانت (1,04) تعطي دلالة على أن هناك فئة من الموظفين لا ترى إنجاز المعاملات التي لا تدخل في نطاق اختصاصها حتى لو كانت تهم الصالح العام، كما أنه وعلى الرغم من استعداد الموظفين على العمل خارج وقت الدوام في حالة الطلب حيث كان المتوسط الحسابي (3,69) إلا أن هناك فئة من الموظفين غير مستعدة للعمل خارج وقت الدوام الرسمي حتى في حال الطلب منها العمل ويدل على ذلك قيمة الانحراف المعياري (1,13)، وبالنسبة لنظرة الموظفين للوظيفة فقد تبين أن هناك حالة من عدم التأكد بين الموظفين فهناك فئة منهم ترى أن الوظيفة خدمة مجتمعية وأن الجمهور هم الأساس حيث كان المتوسط الحسابي (3,86) ولكن قيمة الانحراف المعياري تعطي دلالة على أن هناك فئة من الموظفين ترى العكس حيث كانت (1,04)، والذي يعزز ذلك أيضاً وجود فئة من الموظفين غير متأكدين من أن الوظيفة حق مكتسب لهم وأنهم صاحب معروف وفضل على الجمهور حيث كان المتوسط الحسابي (2,64) وقيمة الانحراف تؤكد ذلك والتي بلغت (1,27)، أما فيما يخص إدراك الموظفين لمسؤولياتهم وتوافقها مع السلطات الممنوحة لهم فقد كانت حالة عدم التأكد هي السائدة حيث كان المتوسط الحسابي (3,35) والانحراف المعياري (1,27)، وقد كانت نظرة الموظفين للمسؤولية الإدارية كمفهوم ترتبت على النحو الآتي : الأول المفهوم الخاص بكل ما يستطيع القيام به لصالح الجهاز والصالح العام حيث كان المتوسط الحسابي (4,19) والانحراف المعياري (,89)، والثاني الالتزام بما يوكل من أعمال حيث كان المتوسط الحسابي (4,07) أما المفهوم الخاص بالالتزام بالحدود الدنيا من العمل فقد كانت حالة عدم التأكد هي الغالبة ويؤكد ذلك قيمة الانحراف المعياري والتي كانت (1,05)، ولم يكن هناك اتفاق بين الموظفين على تقلبهم في أداء العمل والإنتاجية بناء على العلاقة مع الرؤساء حيث كان المتوسط الحسابي (2,67) والانحراف المعياري (1,29).

جدول رقم (4) يبين الحقوق الوظيفية:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
1,31	2,64	- أعتقد بأن الأجر الذي أتقاضاه مساوياً لما أقوم به من عمل.
1,12	1,98	- افتقد للاحترام من قبل رؤسائي في العمل.
1,37	3,16	- هناك تفرقة بيني وبين زملائي في العمل من حيث الانتدابات والدورات والترقيات
1,14	3,29	- نظرة المسؤولين لي ولزملائي قائمة على المساواة.
1,27	3,23	- هناك تقدير للجهد في الجهاز الذي أعمل فيه.
1,24	3,31	- عندما أطلب إجازة أو دورة فلا يكون هناك أي تعقيد أو تمييز.
		- الأولوية في المناصب والدورات والترقيات في الجهاز الذي أعمل فيه قائمة على:
1,17	3,47	أ - الكفاءة والجدارة.
,97	3,53	ب - رغبة المسؤول الأعلى للجهاز.
1,35	3,47	ج - المحسوبية (الواسطة).
1,25	3,29	د - علاقات الصداقة والقرابة.
1,21	3,13	المتوسط العام

من خلال ملاحظة الجدول رقم (4) والخاص بالحقوق الوظيفية يتبين أن الموظفين يميلون إلى أن الراتب الذي يتقاضونه نظير العمل غير مناسب حيث كان المتوسط الحسابي (2,64) إلا أن ارتفاع الانحراف المعياري يعطي مؤشراً على أن هناك نسبة من الموظفين يرون أن الراتب مناسب حيث كانت قيمة الانحراف المعياري (1,31)، كما أن الموظفين يرون أنهم يحوزون على احترام رؤسائهم حيث كان المتوسط الحسابي (1,98) إلا قيمة الانحراف المعياري والتي كانت (1,12) تدل على أن هناك نسبة من الموظفين لا يستهان بها ترى أنه لا يحظون باحترام رؤسائهم، كما أن الموظفين يميلون إلى حالة عدم التأكد فيما يخص وجهة نظرهم حيال منح الدورات والانتدابات والترقيات حيث كان المتوسط الحسابي (3,16) ويؤكد حالة عدم التأكد قيمة الانحراف المعياري والتي كانت (1,37)، أيضاً لم يتفق الموظفون على أن نظرة المسؤولين لهم قائمة على المساواة حيث كان المتوسط الحسابي (3,29) ويؤكد ذلك قيمة الانحراف المعياري والتي كانت (1,14)، وتستمر حالة عدم التأكد أيضاً فيما يخص الحصول على تقدير واحترام الموظفين حيث كان المتوسط الحسابي (3,31) والانحراف المعياري (1,27)، كما أن الموظفين لم يجمعوا على أنهم يعاملون بالمرونة والتيسير عند طلبهم للدورات أو الإجازات حيث كان المتوسط الحسابي (3,31) والانحراف المعياري (1,24)، ويرى الموظفون أن للكفاءة والجدارة، ورغبة المسؤول دوراً في تولي المناصب والحصول على الدورات والترقيات إلا أن ارتفاع قيمة الانحرافات المعيارية يعطي دلالة واضحة على أن هناك فئات من الموظفين ترى أن معيار الكفاءة مغيب وأن رغبة المسؤول لها دور وكذلك الوساطة

والمحسوبية وعلاقات الصداقة والقرابة حيث كانت الاحترافات (للكفاءة 1,17 - للمحسوبية 1,53 - علاقات الصداقة 1,25).

جدول رقم (5) يبين العلاقة بين العوامل الشخصية ومتغيرات الدراسة:

" معامل الارتباط بيرسون "

العامل الشخصية	متغيرات الدراسة				
	الوظيفة	الجنس	العمر	المؤهل	سنوات الخبرة
الواجبات	,075	-,012	-,080	-,015	-,112
المسؤولية	-,082	-,030	,090	,038	,023
الحقوق	-,092	-,130*	,155*	,091	,175**

** عند مستوى معنوية 0,01

* عند مستوى معنوية 0,05

يوضح الجدول رقم (5) معامل الارتباط بين العوامل الشخصية وإدراك الموظفين للأخلاقيات الوظيفية حيث لم يتبين سوى وجود ثلاث علاقات ذات دلالة معنوية بين مجموعات العوامل خاصة بالحقوق الأولى مع الجنس وهي علاقة سالبة بلغت (-,130) عند مستوى معنوية (0,05) تعني أن الإناث يوافقن أن المرتبات وقلة الاحترام من قبل الرؤساء والتفرقة بين الموظفين وعدم المساواة وعدم التقدير وكثرة التعقيدات والمحسوبية والعلاقات الشخصية في الإجازات والترقيات موجودة وتحرمهم من حقوقهم الوظيفية بعكس الذكور، كما أنه يتضح وجود علاقة موجبة بين الحقوق والعمر بلغت (,155) تدل على أن الموظفين كبار السن يوافقون على أن الرواتب مساوية للأعمال التي يقومون بها، كما أنهم يرون أنهم يفتقدون للاحترام من قبل الرؤساء في العمل، كما أنهم يرون أن هناك تفرقة بينهم وبين زملائهم في العمل من ناحية الانتدابات والدورات فهم يرون أن المعاملة قائمة على عدم العدالة والتمييز والتعقيد، كما أنهم يتفقون على أن المعيار في تولي المناصب والدورات والترقيات قائم على رغبة المسؤول والوساطة وعلاقة القرابة والصداقة، أما الموظفون صغار السن فهم يرون عكس ذلك، كما يتبين من الجدول أعلاه وجود علاقة موجبة بين الحقوق وسنوات الخدمة (0,175) عند مستوى الدلالة (0,01) حيث إن الموظفين ذوي سنوات الخدمة القليلة يوافقون على أن الرواتب مساوية للأعمال التي يقومون بها، كما أنهم يرون أنهم لا يفتقدون للاحترام من قبل الرؤساء في العمل، كما أنهم يرون أنه لا توجد تفرقة بينهم وبين زملائهم في العمل من ناحية الانتدابات والدورات، فهم يرون أن المعاملة قائمة على العدالة، كما أنهم يتفقون على

المعيار في تولي المناصب والدورات والترقيات قائم على الكفاءة والجدارة، أما الموظفون كبار السن فهم يرون عكس ذلك.

الجدول رقم (6) يبين اختبار (T) للنوع مع متغيرات الدراسة:

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الذكور	131	2,27	,73
الإناث	137	2,25	,63
الذكور	131	3,70	,43
الإناث	137	3,67	,42
الذكور	131	3,19	,42
الإناث	137	3,08	,40

Sig. (2-tailed)	Df (درجات الحرية)	T	Sig (دلالة إحصائية)	F (النسبة الفنية)	
,850	266	,189	,355	,859	الواجبات : في تساوي التباين
,851	257,227	,188			في حال عدم تساوي التباين
,630	266	,482	,877	,024	المسؤولية: في تساوي التباين
,631	264,331	,481			في حال عدم تساوي التباين
,033	266	2,139	,927	,008	الحقوق: في تساوي التباين
,034	263,478	2,136			في حال عدم تساوي التباين

للتوضيح المعادلة المستخدمة في اختبار T على النحو الآتي :

$$T = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \times \frac{[N_1(E_1)^2 + N_2(E_2)^2] - \frac{(E_1 + E_2)^2}{N_1 + N_2}}{N_1 + N_2 - 1}}}$$

وباستخدام برنامج SPSS الإحصائي ظهرت النتائج كما في الجدول رقم (6) حيث تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث تجاه محاور الدراسة، وهي الواجبات الوظيفية والمسؤولية الإدارية والحقوق الوظيفية.

نتائج وتوصيات الدراسة:

(1) النتائج:

بعد عرض وتحليل بيانات الدراسة تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- * وجود فئات من الموظفين لا تترك واجباتها الوظيفية حيث إنها لا تمنع من تأدية معاملاتها الخاصة في أثناء أوقات عملها الرسمية، كما أنها لا تتحرج من تبادل المصالح فيما يخص أعمالهم الخاصة مع زملاء لهم في إدارات ووزارات أخرى، أيضا هؤلاء الموظفون يميزون المعارف والأصدقاء في أثناء زيارتهم لهم في مقر أعمالهم، ومعيار الالتزام بالأنظمة والتعليمات قائم على أساس مصالحهم الشخصية ، كما أنهم يقدمون معاملات تفضيلية للمراجعين الذين يرتبطون معهم بمصالح معينة، ولا يتحرج هؤلاء الموظفون عندما يحضرون إلى مقر أعمالهم متأخرين ويجدون المراجعين في انتظارهم، وتكون علاقتهم مع رؤسائهم قائمة بالدرجة الأولى على أساس مصلحة، كما أنهم يفهمون الوظيفة على أنها لا تتعدى الحضور والانصراف مع تأدية الجهد القليل من العمل، ولا يجد هؤلاء الموظفون ما يمنع من ممارسة التجارة وهم على رأس العمل.
- * بشكل عام هناك إدراك من قبل الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية ويرون أن المسؤولية الوظيفية قائمة على كل ما يستطيعون القيام به لخدمة الصالح العام، إلا أن هناك فئات من الموظفين ترى عدم الإقدام على المعاملات التي تهم الصالح العام وليست لديهم رغبة في العمل خارج وقت الدوام الرسمي حتى لو دعت الحاجة لذلك، ونظرتهم للوظيفة العامة قائمة على أساس أنهم الأصل وأن المراجع ثانوي.
- * تبين أن هناك فئة من الموظفين ترى عدم حصولهم على حقوقهم الوظيفية من رواتب مجزية واحترام من قبل الرؤساء والفرقة في المعاملة بين الموظفين فيما يخص الانتدابات والدورات والترقيات وعدم التقدير للموظفين الذين يعملون.
- * تبين أن الإثبات يوافق أكثر من الذكور على أن الأجر لا يساوي العمل الذي يقمن به، وأن هناك تفرقة وعدم مساواة في الإجازات والدورات والترقيات ووجود للعلاقات الشخصية في العمل.
- * كما تدل النتائج على أن الموظفين كبار السن وأصحاب الخدمة الطويلة يوافقون على أن الراتب لا يساوي ما يقومون به من أعمال، ويفتقدون للاحترام والتقدير، وأن هناك تمييزاً في المعاملة بين الموظفين في العلاوات والترقيات والانتدابات والمناصب.
- * تبين من تحليل البيانات أن ذوي الخدمة القليلة وصغار السن يرون أن الرواتب لا تناسب ما يقومون به من عمل وأنهم لا يفتقدون للتقدير والاحترام، وأن هناك عدالة في الدورات والترقيات والانتدابات.
- * تبين من تحليل البيانات أن الذكور أكثر إدراكاً للواجبات الوظيفية والمسؤولية والإدارية والحقوق الوظيفية من الإناث.

* وهذه النتيجة تنفي ما ذهب إليه محمد (2002) بشأن إدراك الإثبات للواجبات الوظيفية والمسؤولية الإدارية أكثر من الذكور.

* يدل تحليل البيانات على أن هناك خروقات للأخلاقيات الإدارية من قبل فئات كبيرة من الموظفين.

(2) التوصيات:

توصلت الدراسة إلى عدة توصيات منها:

* رفع مستوى الإدراك لدى الموظفين بأخلاقيات الخدمة العامة من خلال تصميم برامج تدريبية سواء قبل الالتحاق بالخدمة أو في أثنائها، وأن تكون هذه البرامج إلزامية للموظفين كافةً بالمستويات الإدارية المختلفة، وأن تتضمن هذه البرامج تعريف الموظفين بالمفاهيم الوظيفية وشروط الالتحاق بها، والواجبات والحقوق الوظيفية، والمسؤوليات الإدارية الملقاة على عاتقهم فضلاً عن فن التعامل مع الزملاء والجمهور عند تقديم الخدمات العامة.

* العمل على تثقيف موظفي الخدمات العامة وتهيئتهم للالتزام بالأخلاقيات الوظيفية، وتفعيل الدور الرقابي لديوان الخدمة المدنية، وهذا يتطلب عمل وإعداد برامج للأخلاقيات الوظيفية، والعمل على تطبيق القوانين وذلك لمحاسبة الموظفين الذين لا يلتزمون بهذه الأخلاقيات.

* ضرورة أن يقوم شؤون الموظفين بالتوضيح للموظفين وأن يُطبق مبدأ الشفافية فيما يتعلق بعدالة منح جميع الامتيازات والعلاوات والحوافز المادية والمعنوية، وأن هذا المنح يتم وفقاً لمبدأ الكفاءة والفعالية.

* عمل مسابقات تحفيزية بين الموظفين داخل أجهزة الخدمات العامة خاصةً للموظفين المتميزين بعلاقتهم الوظيفية سواء مع الزملاء أو الرؤساء أو المراجعين؛ وذلك تشجيعاً لهم على تقديم خدمات أفضل والتعامل والالتزام بالأخلاقيات الوظيفية.

الهوامش

- 1-American Society public Administration ,1984:4
- 2- فواد عبدالله العمر. الإعداد الأخلاقي وأهميته في الإدارة الحكومية في الكويت ودول الخليج العربي، الكويت، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، عدد 83، سنة 21، خريف 1996م، (90) ص 79 - 99
- 3- هيجان عبدالرحمن أحمد، الفساد وأثره في الجهاز الحكومي، ورقة عمل في مكافحة الفساد كتاب محرر. الرياض، جامعة نايف للعلوم الأمنية، ج2، 1424-2003م، ص 541-577.
- 4-Amitai Etzioni in Jerome B. McKinry and Lawrence. Howart -Public Admin:Balancing Power and Accountablity – Public Policy Press U.S.A 1978 PP 15 – 19
- 5-Fleix A. Nigro and Lloyd G. Nigro, Modren Public Administraion Sixth Edition, Harper and Row Publ. Shers,1984.
- 6- فارازماند، علي، المسؤولية في ظل العولمة، الإمارات، المجلة الدولية للعلوم الإدارية، مج 7 عدد 1 مارس 2002م، الإصدار العربي، ص 159 - 186.
- 7- عيد مسعود الجهني، الآثار السلبية للفساد والرشوة على الاقتصاد العربي. ورقة عمل في مكافحة الفساد كتاب محرر. الرياض، جامعة نايف للعلوم الأمنية، ج2، 1424-2003م. ص ص 949 - 969.
- 8-Howard E. McCurdy,(1977)Public Administration: Asynthesis (Menlo Park, California:Benjamin-Cumming,) ,P. 227.
- 9- فواد عبدالله العمر، الإعداد الأخلاقي وأهميته في الإدارة الحكومية في الكويت ودول الخليج العربي، الكويت، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، عدد 83، سنة 21، خريف 1996م. ص ص 79 - 99
- 10-ابراهيم درويش، الوسيط في الإدارة العامة النظرية والممارسة. القاهرة دار النهضة العربية. ط1، 1988م. ص562،
- 11-Habermas, J.(1984). "What Does a Legitimation Crisis Mean Today? Legitimation Public in Late Capitalism ,"in W.Conolly, ed. Legitimacy and the state. New York: University Press,pp134-155.
- 12-Brown,P.(2000)."The Legitimacy Crisis and the New Progressivism," in Mac Holzer, ed. Public Service: Calling, Commitments and Contributions Boulder, Co: Westview Press,pp.104-111.
- Ban, Carolyn(2000)."The Crisis of Morale and Federal Senior Executives," In Marc Holzer, ed. Public Service: Callings,Commitments, and Contrbutions. Boulder,CO: Westview Press,pp.277-296.

- 13-American Society public Administration ,1984:4
- 14 - قحطان عبدالقادر محمد. الجهود العربية في مكافحة الفساد. ورقة عمل في مكافحة الفساد كتاب محرر. الرياض، جامعة نايف للعلوم الأمنية، ج2. 1424-2003م. ص 973 - 1037
- 15 - عثمان عبدالرحمن محمد. المسؤولية الإدارية في إطار أخلاقيات الموظف العام، الرياض، الإدارة العامة، عدد43. محرم1405هـ-1981م. ص 33-51.
- 16 - فؤاد القاضي، العوامل المحددة للسلوك الإداري في جهاز الإدارة العامة، معهد الإدارة. الإدارة العامة. السنة(24). عدد(47). محرم 1406هـ-1986م. ص(109) ص 105 - 117.
- 17 - ياغي محمد عبدالفتاح. قياس مواقف المديرين من بعض الظواهر المسلكية المحظورة على الموظف العام، الرياض، مجلة جامعة الملك سعود، مج3 العلوم الإدارية، 1411هـ-1991م. ص 241-279.
- 18 - ابتسام حلواتي وعيدروس الصبان، السلطة الإدارية وعلاقات الإدارة مع الجمهور، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية 2، 1412هـ - 1992م، (457) ص 433 - 471.
- (19) - الهيئة العامة للمعلومات المدنية، السكان والقوى العاملة، العدد السابع والعشرون، يناير 2005 ص 113
- (20) Sekaran, U.(1992). Research methods for business : A skill building Approach , New York : John Wiley , 2 nd ed , 254 – 287

المراجع

أولاً المراجع العربية

- 1 - الصباغ زهير: البعد الأخلاقي في الخدمة العامة، الرياض - الإدارة العامة، عدد 48، السنة 24، ربيع الآخر 1406.
- 2- العمر فؤاد عبد الله: دراسة استطلاعية حول بيئة وأخلاق العمل في الهيئات الحكومية المستقلة في الكويت، الكويت - المجلة العربية للعلوم الإنسانية، عدد 69، السنة 18، 2000 م.
- 3 - الهيئة العامة للمعلومات المدنية: السكان والقوى العاملة، العدد السابع والعشرون، يناير 2005.
- 4- حلواني ابتسام، الصبان وعيدروس : السلطة الإدارية وعلاقات الإدارة مع الجمهور، جامعة الملك سعود - مجلة العلوم الإدارية، 1412هـ - 1992م.
- 5- ماكريديميترز أنتوني : ضرورات الاستدلال المنطقي الأخلاقي (للمسؤولية، الشرعية، الأمانة، الاستجابة)، الإمارات - المجلة الدولية للعلوم الإدارية، مج7، عدد 2، يونيو 2002 م.
- 6- محمد علي حسين : دراسة لبعض العوامل المحددة لمواقف العاملين تجاه أخلاقيات العمل في منظمات العمل الكويتية، الكويت-المجلة العربية للعلوم الإدارية، مج 9، عدد 3، سبتمبر 2002م.

المراجع الأجنبية :

- American Society public Administration ,1984:4
- Amitai Etzioni in Jerome B(1978). Mckinry and Lawrence. Howart –Public Admin:Balancing Power and Accountablity–Public Policy Press U.S.A PP15–19
- Ban, Carolyn(2000)."The Crisis of Morale and Federal Senior Executives," In Marc Holzer, ed. Public Service: Callings,Commitments, and Contrbutions. Boulder,CO: Westview Press,pp.277-296.
- Brown,P.(2000)."The Legitimacy Crisis and the New Progressivism," in Mac Holzer, ed. Public Service: Calling,Commitments and Contributions Boulder, Co: Westview Press,pp.104-111.
- Dawson, L.M.(1992). Ethical Differences Between Men and Women in the Sales Profession. Journal of Business Ethics,16:1143-1152.
- Fleix A. Nigro and Lloyd G. Nigro, Modren Public Administraion Sixth Edition, Harper and Row Publ. Shers,1984.
- Habermas, J.(1984). "What Does a Legitimation Crisis Mean Today? Legitimation Public in Late Capitalism ,"in W.Conolly, ed. Legitimacy and the state. New York: University Press,pp134-155.
- Howard E. McCurdy,(1977)Public Administration: Asynthesis (Menlo Park, California:Benjamin-Cumming,) ,P. 227.
- Sekaran, U.(1992)، Research methods for business : A skill building Approach , New York : John Wiley , 2 nd ed , 254 – 287

الملاحق

أولاً: البيانات الشخصية:

1- العمر :

- | | | | |
|---------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|
| من 20 إلى أقل من 30 | <input type="radio"/> | من 30 إلى أقل من 40 | <input type="radio"/> |
| من 40 إلى أقل من 50 | <input type="radio"/> | من 50 إلى أقل من 60 | <input type="radio"/> |
| | | 60 فما فوق | <input type="radio"/> |

2-الجنس:

- | | | | |
|------|-----------------------|-----|-----------------------|
| أنثى | <input type="radio"/> | ذكر | <input type="radio"/> |
|------|-----------------------|-----|-----------------------|

3-المؤهل العلمي:

- | | | | |
|----------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| ثانوية فما دون | <input type="radio"/> | دبلوم مابين الثانوية والجامعة | <input type="radio"/> |
| جامعة | <input type="radio"/> | أعلى من الجامعة | <input type="radio"/> |
| ماجستير | <input type="radio"/> | دكتوراه | <input type="radio"/> |

4-مدة الخدمة:

- | | | | |
|-------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|
| أقل من 5 سنوات | <input type="radio"/> | من 5 إلى أقل من 10 سنوات | <input type="radio"/> |
| من 10 إلى أقل من 15 سنة | <input type="radio"/> | من 15 إلى أقل من 25 سنة | <input type="radio"/> |
| 25 سنة فأكثر. | <input type="radio"/> | | |

ثانياً: إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية

العبارة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
1- في أثناء تادية الأعمال الوظيفية اليومية لا يوجد ما يمنع من قضاء بعض المعاملات الخاصة.					
2- أقوم بتبادل المصالح مع زملاء في إدارات أخرى ولو على حساب العمل.					
3- للمعارف والأصدقاء والأقارب أهمية خاصة في التعامل عند زيارتهم لمقر عملي.					
4- الالتزام بالأنظمة والتعليمات الخاصة بالعمل يخضع بالدرجة الأولى لمصالحه الخاصة.					
5- كشف أسرار الوظيفة للآخرين أمر لا حرج فيه.					
6- المعاملات التي تربطني بأصحابها علاقات صداقة أو مصلحة أحرص على إنجازها أولاً.					
7- أتعمد تأخير بعض المعاملات حتى يضطر أصحابها لتقديم وساطات لي.					
8- عندما أحضر إلى العمل متأخراً وأرى المراجعين في انتظار لا أتحرج.					
9- احترامي لرواسني وزملائي مبني على أساس مصالحه بالدرجة الأولى.					
10- أفهم الوظيفة على أنها لا تتعدى الحضور والانصراف وتادية أقل جهد من العمل.					
11- لا أجد ما يمنع من ممارسة التجارة وأتسا على رأس العمل.					

ثالثاً: المسؤولية الوظيفية

غير موافق بشدة	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					1- الوظيفة بالنسبة لي هي خدمة للجمهور والمجتمع المحيط بالجهاز الذي أعمل فيه.
					2- عندما أعمل أقوم بالعمل على الوجه الأكمل مراعيًا بذلك حقوق الآخرين والصالح العام.
					3- مسؤولية الوظيفة هي الالتزام بما يقيد لي من تعليمات ممن هم أعلى مني في السلم الوظيفي.
					4- أقدم على إنجاز المعاملات التي تهتم الصالح العام حتى لو لم تدخل في اختصاصي.
					5- لدي استعداد للعمل خارج وقت الدوام إذا تطلب العمل ذلك.
					6- نظرتي للوظيفة العامة قائمة على أساس أنها خدمة مجتمعية فمن غير الجمهور لا وجود لي.
					7- أرى أن الوظيفة هي من حقي وأني صاحب معروف وفضل على الجمهور الذي يراجعي.
					8- قدرتي على النهوض بالمسؤوليات التي تلقى على عاتقي تفوق حدود السلطات الممنوحة لي.
					9- المسؤولية الوظيفية (الإدارية) تعني: أ- الالتزام بما يوكل لي من أعمال. ب- الحدود الدنيا من العمل. ج- كل ما أستطيع القيام به لصالح الجهاز الذي أعمل فيه لصالح العام.
					10- إنتاجتي للعمل متقلبة بناءً على علاقتي مع رؤسائي.

رابعاً: الحقوق الوظيفية

غير موافق بشدة	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					1- أعتقد بأن الأجر الذي أتقاضاه مساوياً لما أقوم به من عمل.
					2- أفتقد الاحترام من قبل رؤسائي في العمل.
					3- هناك تفرقة بيني وبين زملائي في العمل من حيث الانتدابات والدورات والترقيات.
					4- نظرة المسؤولين لي ولزملائي فائقة على المساواة.
					5- هناك تقدير للجهد في الجهاز الذي أعمل فيه.
					6- عندما أطلب إجازة أو دورة فلا يكون هناك أي تعقيد أو تمييز.
					7- الأولوية في المناصب والدورات والترقيات في الجهاز الذي أعمل فيه قائمة على: أ- الكفاءة والجدارة. ب- رغبة المسؤول الأعلى للجهاز. ج- المحسوبية (الواسطة). د- علاقات الصداقة والقرابة.

نبذة مختصرة عن الباحثين

- ✓ عوض خلف العنزي : دكتوراه في الإدارة من جامعة باث من المملكة المتحدة عام (1990) ، ويعمل حالياً أستاذاً مساعداً بقسم الإدارة العامة في جامعة الكويت، له اهتمامات بحثية في مجال الإدارة وإدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي.
- ✓ عقوب بن أرشيد العديم : ماجستير في الإدارة العامة - جامعة الملك سعود (2002) ويعمل حالياً محاضراً في كلية التقنية بحفر الباطن ووكيل الكلية للتعليم والتدريب، له اهتمامات بحثية في مجال الإدارة العامة والسلوك التنظيمي.

^a - الهيئة العامة للمعلومات المدنية، السكان والقوى العاملة، العدد السابع والعشرون، يناير 2005 ص 113

- Sekaran, U.(1992)• Research methods for business : A skill building Approach , New York : John Wiley , 2 nd ed , 254 – 287