

البيئة القيمية في منظمات القطاع الحكومي في الأردن
«دراسة وصفية تحليلية»
د/ عبد المعطي محمد عساف، د/ أيوب أحمد الصوالحة (*)

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على البيئة القيمية في مؤسسات القطاع الحكومي الأردني، وتألّفت عينة الدراسة من (٥٠٠) مفردة تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وتكونت الدراسة من قسمين: الأول؛ المقدمة، وأهداف الدراسة، ومشكلتها، وفرضياتها، ومنهجيتها. وتضمن القسم الثاني عرضاً للنتائج المختلفة للدراسة؛ إذ تم حصر أهم القيم التي تتشكل على ضوءها منظومة القيم العامة التي تحكم الحياة في المنظمات الحكومية، سواء أكانت القيم ايجابية، أم سلبية، وتحديد درجة أهميتها أو خطورتها على العلاقات الداخلية والعلاقات الخارجية لمنظمات القطاع الحكومي.

كما تم تحديد درجة وجود هذه القيم في بيئات العمل، وتحديد مدى اهتمام السلطات الإدارية بالبيئة القيمية، ودرجة عملها من أجل تنمية وتطوير القيم الإيجابية، ومقاومة وهدم القيم السلبية. كذلك تم قياس وتحديد حالة البيئة القيمية العامة على مستوى الجهاز الحكومي، وتحديد الدرجات النسبية لمدى أهمية كل قيمة ايجابية، أو مدى خطورة كل قيمة سلبية مقارنة مع بعضها البعض، وتم الانتهاء إلى تصميم منظومة القيم الايجابية التي يجب تأسيسها، ومنظومة القيم السلبية التي يجب هدمها.

القيم، البيئة القيمية، القطاع الحكومي

Abstract:

The Purpose of this study is to investigate the environmental values in the Jordanian government sector institutions. The sample of the study consists of (500) observations chosen randomly. The study consists of two sections. Section one consisted of: The introduction, the objectives, the research problem, the assumptions, and the methodology, while the second Section consists of a presentation for the various results of the research, where it was limited to the most important values, which is formed on the light of the system public values, which control the life of the governmental institutions, whether it is positive, or negative values, and determine the degree of importance or danger of the internal relations and external relations for the government sector institutions. Also the degree of existence of these values were determined in business environments, and determine the scope of interest for the administrative authorities of the environmental values, and the degree of their work in order to develop the positive values, and to resist and to destroy the negative values. Also measured and determine the situation of the environment value on the level of public sector, and to determine the relative degrees of the scope importance of each positive value, or the scope of serious of each negative value compared with each other, and design the positive values system which should be established, and the system of negative values which should be damaged.

Value, environmental values, government sector

القسم الأول

المقدمة:

يؤكد الفكر الإداري بجميع اتجاهاته الحديثة، وبخاصة فكر إدارة الجودة الشاملة وما يشتق عنه أو يتصل به، على أهمية وجود فلسفة أو منظومة قيم إدارية تكون متوافقة مع ثقافة المجتمع وفلسفته العامة السائدة، وكذلك مع اشتراطات التقدم والتطوير، وتحديات المنافسة التي ازدادت تعقيداً في عصر-العولمة. وقد برز ذلك بوضوح في أبرز المساهمات التي حكمت فكر إدارة الجودة الشاملة، وبخاصة لدى «ديمنج وجوران وكروسبي»، كما أن ذلك أصبح يمثل المحور الأساس في مساهمات الباحثين على اختلاف مشاربهم، ويؤكد (Faure and Faure 1992)، أن إدارة الجودة الشاملة تتطلب تغييراً شاملاً في المنظمة، وفي كيفية عملها، وأن تصبح الأولوية الأولى التي يركز جميع العاملين في المنظمة من أجل تحقيقها، وقالوا أن أهم وأول ما يجب العمل من أجله هو اختيار منظومة القيم المتوافقة مع ذلك، والعمل على نشرها على جميع المستويات، وهذا ما يستوجب تغييراً في الفلسفة العامة لكل موظف في المنظمة، وبخاصة لدى أشخاص السلطة العليا. فلم تعد فلسفة «تيلور»- التي تجعل المديرين يقومون بالتخطيط والتنظيم وحل المشكلات، وما على العاملين في المستويات الدنيا إلا الاستجابة والانصياع لذلك وتنفيذه حرفياً- هي الفلسفة المطلوبة. فإدارة الجودة الشاملة، وإدارة التفوق، تتطلب إدراكاً شاملاً وواقعياً من قبل سلطات المنظمة لأهمية المساهمات التي يمكن لكل عامل أو موظف في المنظمة أن يقدمها ويشارك بها.

ويقول توماس واطسون الابن أحد مديري شركة (IBM)، أنه يجب على أي

منظمة ناجحة أن تتبنى منظومة راسخة من المعتقدات التي يركز عليها كل شيء في المنظمة (Watson 1993, p:11).

ويؤكد (ووترمان، ١٩٩٩، ص: ١٥٨) على أهمية ذلك بقوله: أن قوة القيم المهمة هي التي تطبق بالفعل، وإن على المنظمة الناجحة أن تكون مستعدة لتغيير معتقداتها، وتبني منظومة قيمية متكاملة، إذا ما وجدت أن الأوضاع والظروف تفرض شروطاً ثقافية ومعتقدات جديدة.

ويؤكد (أوشي، بلا تاريخ، ص: ١٠٢) في تحليلاته عما أسماه نموذج (Z)، أن الحديث عن الفلسفة التي ينبغي أن تقوم عليها المنظمة لا يعتبر من الأمور الهزلية أو الخيالية، بل على العكس فإن المنظمات المتفوقة تعتمد على المديرين الذين يعرفون حق المعرفة بأن قدراتهم الإدارية، وتحقيق التعاون الوثيق في المنظمة، يعتمد على قدرتهم على الاتفاق على فلسفة واضحة ومحددة.

ويقول (ثارو، ١٩٩٥، ص: ١٣٨) إن بناء الفلسفة المميزة والمتكاملة هو الذي يمثل أساس ومحور عملية الفوز في عملية المنافسة والصراع المحتدمة عالمياً، وعليه تعتمد عملية التفوق والارتقاء أو التخلف والفناء، فالأموال والتكنولوجيا والأفراد يمكن تناقلهم عبر الحدود، ولكن القيم والمعايير الثقافية والإنسانية لا يسهل نقلها.

ويجسم (عساف، ٢٠١١) المواقف حول هذا الموضوع بالتوصل إلى نتيجة كلية غاية في الأهمية ومفادها؛ أن العلوم الإنسانية كلها بما فيها علم الإدارة هي علوم القيم، وبذلك فإن منظومة القيم تمثل منظومة القوانين الأساسية التي ينبغي أن تحتكم

إليها العلاقات بين البشر، وبخاصة في المنظمات التي يعملون فيها، وفي الجماعات التي ينتمون إليها.

مشكلة الدراسة وأهميتها:

أن البيئة القيمية التي تحكم العلاقات المختلفة داخل منظمات القطاع الحكومي في الأردن هي الأساس الأول الذي تتحدد على أساسه هوية هذه المنظمات ومحددات ومستويات فعاليتها، والمنطلق الحقيقي لتشخيص واقعها، والانتقال إلى عملية إعادة بنائها وتطويرها لتصبح بحق منظمات حديثة وفعالة. وإن رصد هذه القيم والتعرف على البيئة القيمية في مؤسسات القطاع الحكومي الأردني أصبح من الأمور الهامة، ومن هنا جاءت مشكلة الدراسة في التعرف على أهم القيم التي تشكل على ضوءها منظومة القيم التي تحكم الحياة في المنظمات الحكومية، سواء أكانت قيم إيجابية أو سلبية، وتحديد درجة أهميتها وخطورتها على العلاقات الداخلية والعلاقات الخارجية لمنظمات القطاع الحكومي.

وإن تحديد درجة وجود هذه القيم في بيئات العمل، ومدى اهتمام السلطات الإدارية بالبيئة القيمية، ودرجة عملها من أجل تنمية وتطوير القيم الإيجابية هي من الأمور التي يجب التركيز عليه، وصولاً إلى تصميم منظومة القيم الإيجابية التي يجب تأسيسها، ومنظومة القيم السلبية التي يجب هدمها.

ويمكن الإشارة إلى أهمية الدراسة بما يلي:

إن أهمية هذه الدراسة تنطلق من كون القيم محورا هاما لبيئة العمل، ومعيارا أساسيا للحكم على صحة واعتلال السلوك التنظيمي لمؤسسات القطاع الحكومي، وبالتالي نجاحها في استخدام مواردها وتحقيق أهدافها العامة.

ومما لا شك فيه أن الخيار الأفضل لتحقيق نجاحات طويلة الأمد داخل مؤسسات القطاع الحكومي، هو استحضار القيم الايجابية وتعزيز مكانتها بين العاملين في المنظمة، ورصد القيم السلبية والتخلص منها، فمنظومة القيم تستطيع أن تعمل على وضع مساحة شراكة بين القادة والمؤوسين، وذلك أن تم استثمار دور ووظيفة تلك المنظومة بالشكل المطلوب والصحيح.

أسئلة الدراسة:

- يمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:
١. ما هي أهم القيم التي تشكل على ضوءها منظومة القيم العامة التي تحكم الحياة في المنظمات الحكومية وعلاقاتها الداخلية والخارجية، سواء في ذلك القيم الايجابية التي تمثل المطلب الأول للبناء، أو القيم السلبية التي تمثل المطلب الأول للتغيير والتطوير.
 ٢. ما درجة أهمية هذه القيم (بالنسبة للقيم الإيجابية) ودرجة خطورتها (بالنسبة للقيم السلبية) على العلاقات الداخلية والعلاقات الخارجية لمنظمات القطاع الحكومي، وذلك على مستوى كل قيمة، ثم على المستوى الكلي الذي يجمع كل القيم في منظومة كلية واحدة.
 ٣. ما هي درجة استشعار الموظفين لهذه القيم داخل منظماتهم، ومدى وجودها في بيئات عملهم وعلاقاتهم الداخلية والخارجية .
 ٤. ما هو مدى اهتمام السلطات الإدارية بالبيئة القيمية، ودرجة عملها من أجل تنمية وتطوير القيم الإيجابية، ومقاومة وهدم القيم السلبية، وذلك على مستوى جميع العلاقات الداخلية والخارجية.

٥. ما هي حالة البيئة القيمية العامة على مستوى الجهاز الحكومي.
٦. ما هي الدرجات النسبية لمدى أهمية كل قيمة إيجابية، أو مدى خطورة كل قيمة سلبية، مقارنة مع بعضها بعضاً، وذلك بهدف تحديد القيم الجوهرية والقيم التكميلية، وصولاً إلى بناء منظومة القيم الإيجابية التي يجب بناؤها، ومجموعة القيم السلبية التي يجب هدمها.

فروض الدراسة:

- أولاً: أن العاملين في منظمات القطاع الحكومي على وعي بمكانة القيم في حياة منظماتهم سواء كانت قيماً إيجابية أو سلبية .
- ثانياً: أن البيئة القيمية في منظمات القطاع الحكومي بيئة متردية، وتشهد حالة من الانفصام القيمي بين قيم إيجابية وقيم سلبية.
- ثالثاً: أن الجهود المبذولة من أجل بناء بيئة قيمية متميزة هي جهود غير كافية .
- رابعاً: لا تختلف الأحكام والمواقف حول حالة البيئة القيمية بحسب اختلاف المستويات الإدارية للموظفين إلا في حدود بسيطة ومحدودة.

منهجية الدراسة:

يعتمد الدراسة على المنهجين الوصفي والتحليلي سواء في عمليات البناء أو استخراج النتائج، وكذلك على منهج المقارنة الموضوعية، حيث يتم إجراء مقارنات موضوعية سواء بين القيم وبعضها بعضاً، أو بين فئات الموظفين، وعلى مستوى العلاقات الداخلية لهم أو مستوى العلاقات الخارجية، حيث تم استخدام الاستبيان وتحليل آراء الموظفين من فئات الإدارة العليا كفئة أولى، والموظفين في المستويات

الوسطى والدنيا كفاءة ثانية، وقد برز ذلك في العملية البنائية للبحث وكذلك في نتائجه.

أدوات الدراسة:

تعتمد الدراسة بالدرجة الرئيسة على الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها بالاستناد إلى استبيان تم تصميمه لخدمة أهداف الدراسة، هذا وقد تم اعتماد مقياس (صفر - ١٠) لقياس الدرجات للمتغيرات التي تستهدفها الدراسة.

عينة الدراسة:

تألفت عينة الدراسة من (٥٠٠) مفردة، وتم توزيع عدد مناظر من استمارات الاستبيان التي تم توجيهها إلى الموظفين العاملين في منظمات حكومية (وزارات ودوائر عامة ومراكز ومديريات عامة وأجهزة مركزية). تم تحصيل (٣١٦) إجابة، منها (١٤) إجابة من فئة الموظفين في الإدارات العليا (أمناء عامين ومساعدتهم ومدرء عامين)، و(٣٠٢) إجابة من الموظفين في بقية المستويات الوسطى والدنيا، وقد تم تحديد المنظمات بصورة عشوائية.

مصطلحات الدراسة:

القيم (بوجه عام): يرى بعض الباحثين أن القيم هي: «المعايير أو المقاييس المستمرة التي تمد الفرد بأحكام يستخدمها لتنظيم وترتيب الرغبات» (بيومي، ٢٠٠٢، ص: ٣٥).

ويعرف (Clyde,1951,p: 15) القيم بأنها: «تصورات للتفضيل وهي جزء من الثقافة».

والقيم معايير تستخدم للتحكم في السلوك وفي الاختيار بين الأهداف المتنوعة التي يطمح الفرد إلى تحقيقها وبذلك فهي الموضوع الأكثر أهمية في حياة الإنسان وعلى ضوءها يتم الحكم على سلامة سلوكه واستقامته أو انحرافه.

القيم الشخصية: هي قيم الأفراد التي تمثل أحكامهم الخاصة ومبادئهم التي ينظرون من خلالها للمواقف أو العلاقات المحيطة بهم، ويعرف (Halstead, 1996 p: 17) القيم الشخصية بأنها «المبادئ والمعتقدات الأساسية والمثل والمقاييس التي تعمل مرشدا عاما للسلوك أو نقاط تفضيل في صنع القرار أو لتقويم المعتقدات والأفعال».

القيم التنظيمية: يمكن تعريف القيم التنظيمية بأنها: مجموعة القيم التي تعكس الخصائص الداخلية للمنظمة، وهي التي تعبر عن فلسفتها وتوفر الخطوط العريضة لتوجيه السلوك التنظيمي وصنع القرارات (مقدم، ١٩٩٤، ص: ١٢١).

القطاع الحكومي: ذكر (النصراوي، ١٩٩٠، ص: ٥٩): «أن استعمال مصطلح القطاع الحكومي بأوسع معانيه يشمل السياسات والأنشطة الاقتصادية التي تقوم بها السلطة الحكومية عبر الوزارات، وكذلك المشاريع الإنتاجية التي تعود إليها ملكية الإنتاج وتقوم بإنتاج سلع وخدمات، وأيضاً المشروعات التي أعطى القطاع العام مهمة إنجازها إلى شركات خاصة فهي تعود إلى القطاع العام، إذ أن ملكيتها تقع ضمن إطار السلطة السيادية للدولة».

البيئة القيمية: من وجه نظر الباحثين هي: تلك الفلسفة التي تحكم العلاقات المختلفة داخل منظمات القطاع الحكومي، وتتحدد على أساسها هوية المنظمات وثقافتها وصورتها الذهنية أمام العاملين وأصحاب المصلحة، ويمكن رصد محددات

ومستويات فعاليتها، وواقعها الحقيقي، من خلال رصد منظومة القيم وصولاً إلى تأطير الايجابي والتخلص من السلبي منها.

الدراسات السابقة:

هناك الكثير من الدراسات التي تناولت موضوع قيم العمل وأهميتها للمنظمات ومن زوايا كثيرة، ففي دراسة (السبيعي، ١٩٩٨) وهي بعنوان: بعض قيم العمل لدى الأكاديميين والإداريين بجامعة قطر. هدفت هذه الدراسة إلى تقدير بعض قيم العمل بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين في جامعة قطر، وهذه القيم هي: الرقابة، الاعتداد بالنفس، النظام، العلاقات الاجتماعية، المخاطرة. وذلك عن طريق الإجابة عن السؤالين التاليين: ما درجة القوة التي تتسم بها كل قيمة عند كل مجموعة من المجموعتين (الأكاديميون/ الإداريون) حسب متغيرات الدراسة وهي: الوظيفة- الجنس- والجنسية؟ ٢. هل تختلف قوة كل قيمة من القيم السابقة داخل المجموعة الواحدة وحسب متغيرات الدراسة؟ وقد بلغت عينة الدراسة (٣٧٠) شخصاً منهم (١١٧) عضو هيئة التدريس و(٢٥٨) من الموظفين الإداريين. أظهرت نتائج الدراسة أن تقديرات قيم الرقابة- النظام- العلاقات الاجتماعية- والمخاطرة، كانت ذات مستويات متوسطة لدى كلتا المجموعتين. بينما كانت قيم الاعتداد بالنفس في كلا المجموعتين مرتفعة.

كما أظهرت الدراسة أن أكبر اختلاف بين المجموعتين كان في قيمة الاعتداد بالنفس والعلاقات الإنسانية، فالأولى أكثر ارتفاعاً لدى الأكاديميين، بينما الثانية أكثر ارتفاعاً لدى الإداريين، كما أوضحت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين

القطريين وغير القطريين، فغير القطريين يتفوقون على القطريين في قيم العمل المتعلقة بالرقابة - الاعتداد بالنفس والنظام.

وأما دراسة (مقدم، ١٩٩٤) وهي بعنوان: «علاقة القيم الفردية والتنظيمية وتفاعلها مع الاتجاهات والسلوك»، حيث هدفت إلى استكشاف علاقة القيم الفردية والقيم التنظيمية وتفاعلها مع بعض اتجاهات الأفراد كالرضا والالتزام الوظيفي وسلوكهم في ميدان العلم كالأداء والتغيب، واستخدم فيها الباحث المنهج المسحي الارتباطي وتكونت العينة من (٣٣٨) فردا تم اختيارهم من القطاعات الإنتاجية بالجزائر. وكان من نتائج هذه الدراسة أن أظهرت وجود (١٣) قيمة من (٢٢) لها علاقة ايجابية أو سلبية بالاتجاهات، وقيم ذات علاقة ايجابية أو سلبية بالمتغيرات السلوكية. أما القيم التنظيمية التي اختصرها الباحث عن طريق التحليل العملي إلى أربعة أبعاد، فقد أظهرت علاقة ايجابية مرتفعة بكل الاتجاهات والمتغيرات السلوكية حيث احتلت قيم التشجيع التي تعطي أهمية للفرد وكفاءته المرتبة الأولى من حيث عدد الارتباطات وقوتها، تليها قيم التركيز على تحقيق أهداف المؤسسة ثم الانضباط، وأخيرا قيم النظام الحر، وأظهرت النتائج أن الجمع بين قيم التشجيع والتركيز على الهدف يساهم أكثر في الرضا والالتزام التنظيمي وأن الجمع بين التركيز على الهدف والانضباط يساهم أكثر في الأداء.

وفي تشخيص علمي للعلاقة بين القيم التنظيمية والسلوكيات الإدارية العامة قدم (Gilbert Jeffrey, 2005) دراسة بعنوان: «العلاقة بين القيم التنظيمية والسلوكيات الإدارية وتأثيرها على الفعالية التنظيمية في إدارة منظمة مشروع الجيش». حيث هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين القيم التنظيمية والسلوكيات

الإدارية وتأثيرها على الفعالية التنظيمية في منظمة إدارة مشروع للجيش. تضمن مسار الدراسة الإجابة عن سؤالين أساسيين: السؤال الأول يحلل ما إذا كانت سلوكيات القادة من المستوى المتوسط - كما هي ملاحظة من رؤوسهم - هي نفسها كسلوكيات المدراء من المستوى الأعلى في إدارة مكتب برنامج الجيش، ويحاول السؤال الثاني تحديد ما إذا كان أولئك الذين ينظر إليهم على أنهم المدراء الأكثر نجاحاً يبدون أساليب قيادية متوازنة أكثر. وتشير الدراسة إلى أنها تعتمد رؤية كوين Quinn (١٩٨٨) في تحليل قيم المنافسة لدى القيادات الأكثر نجاحاً وشملت العينة القيادات العليا و(١٥٤) موظف من المكتب التنفيذي لبرنامج الجيش، وكانت النتيجة أن القيادات في المنظمة أجابوا في تحديدهم لقيم المنافسة أنهم يميلون إلى مراعاة أداة الفعالية التنظيمية ومن ثم الموظفين. وتشير الدراسة إلى أن إطار قيم المنافسة كما يطرحه كوين تؤيده النتائج إذ أن سلوكيات المدراء تهتم بأن تحقق التوافق مع القيم التي يتبناها كبار القادة في المنظمة، ولا توجد علاقة هامة تم ملاحظتها بين السلوكيات للمدراء المتوسطين والقيم التنظيمية المتصورة من قبل القادة من المستوى الأعلى، ويقترح نموذج النتائج أن أكثر المدراء فعالية يوازن السلوكيات عبر جميع الأبعاد الثمانية لإطار عمل قيم المنافسة وأن تحليل الفروض أثبت قصوراً في التماثل في استخدام دور القائد ضمن أولئك المصنفين كأكثر المدراء فعالية (باستخدام تقديرات أداء الجيش) كما تم مقارنتها بتلك المقدرة بأنها فقط فعالة.

وحول أثر القيم التنظيمية في الأجهزة الحكومية المركزية على اتجاهات المديرين نحو التغيير التنظيمي أجرت (الزومان، ٢٠٠١) دراسة بعنوان: أثر القيم التنظيمية في الأجهزة الحكومية المركزية على اتجاهات المديرين نحو التغيير التنظيمي في المملكة

العربية السعودية. وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر القيم التنظيمية كدافع نحو تعزيز الاتجاه إلى التغيير التنظيمي لدى المديرين وتكون مجتمع الدراسة من كل من مديري الإدارات ورؤساء الأقسام والمشرفين ومن في حكمهم في الأجهزة الحكومية بمدينة الرياض، وبلغ حجم العينة ٤٥٠ مديراً واستخدمت الباحثة مقياس القيم التنظيمية المعد من قبل (فرانسيس وودكوك).

ومن خلال نتائج الدراسة تبين وجود ثماني قيم تنظيمية في الأجهزة الحكومية المبحوثة وهي: القوة والفعالية والعدالة وفرق العمل والقانون والنظام والدفاع واستغلال الفرص والمنافسة، وأظهرت النتائج أيضاً انقسام المديرين حول مدى وجود قيم المكافأة والصفوة والكفاءة والاقتصاد في الأجهزة التي يعملون بها وكشفت النتائج كذلك عن وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين المرتبة الوظيفية التي يشغلها المدير وكل من قيمتي الكفاءة والعدالة واستغلال الفرص، وكما وتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من قيم الفعالية وفرق العمل والنظام والقانون واستغلال الفرص والعدالة والدفاع وبين اتجاهات المديرين نحو التغيير التنظيمي وكان من أهم توصيات الباحثة التأكيد على أن على المديرين دعم ومساندة التغيير التنظيمي، إضافة إلى توفير الثقافة التنظيمية الملائمة التي تساعد قيمها على تعزيز وتشجيع التغيير التنظيمي، ولابد من دراسة وتحليل القيم التنظيمية والوقوف على مواطن القوة والضعف فيها قبل البدء بعملية التغيير التنظيمي.

من خلال استعراض الدراسات السابقة، نلاحظ أنها بينت أهمية القيم في المنظمات، ودورها في تحسين بيئة العمل للراقي بأداء المنظمة والعاملين، وبذلك يمكن القول أن الدراسة الحالية تتفق مع جميع الدراسات السابقة على أثر القيم كعامل تغيير

وتأثير على السلوك التنظيمي والإنساني بصورة عامة، وتختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أنها اهتمت بدراسة البيئة القيمية في القطاع الحكومي الأردني، وبينت أهم القيم التي تتشكل على ضوءها منظومة القيم العامة التي تحكم الحياة في المنظمات الحكومية، سواء أكانت القيم ايجابية أم سلبية، ودرجة أهميتها وخطورتها على العلاقات الداخلية والعلاقات الخارجية لمنظمات القطاع الحكومي.

القسم الثاني نتائج الدراسة

النتائج الخاصة بالسؤال الأول:

لقد تم حصر- أهم القيم التي يؤيدها الفكر الإنساني بعامة، والفكر الإداري بخاصة، باعتبارها قيما ايجابية ومطلوب تعيمها في المنظمات التي تسعى إلى بناء قدراتها المؤسسية، والارتقاء بها إلى مستويات الجودة الشاملة. وكانت هذه القيم التي تضمنها السؤال الأول كالتالي:

الصدق	احترام القانون	المبادرة (التحفز الذاتي)
الحرية	الأمانة	الإيثار
العدالة	الكفاءة العلمية	الحماسة (التفاني)
المساواة	المهارة في العمل	الانتماء
التعاون	الثقة	المودة

كما تم حصر- القيم السلبية التي يمكن أن تمثل عائقا مهما أمام تحقيق المنظمات للفعالية المأمولة، وتحول دون ارتقائها إلى مستويات الجودة الشاملة، وتم تحديدها فيما يلي:

البيئة القيمية في منظمات القطاع الحكومي في الأردن .. «دراسة وصفية تحليلية»
د/ عبد المعطى محمد عساف، د/ أيوب أحمد الصوالحة

الفساد	التجسس (التربص)	التقاعس
السخط	الصراع	التخريب أو التعطيل
الحسد	الواسطة	النفاق
الحقد	المنافسة	الكراهية
الأنانية	الإهمال	العدوانية
الغيبة والنميمة	الفوضى (التسيب)	الفردية
الحرص على المصلحة الخاصة		

النتائج الخاصة بالسؤال الثاني:

لقد تم فرز النتائج المتعلقة بالأهمية المطلقة للقيم الإيجابية في حياة منظمات القطاع الحكومي، وقد تم رصد النتائج على أساس أن القيمة المطلقة مقدارها بحسب المقياس المعتمد ١٠ على ١٠. وكانت كما يوضحها الجدول رقم (١) التالي:

جدول رقم (١)
درجة الأهمية المطلقة لتقييم الإيجابية في
العلاقات الداخلية والخارجية لمنظمات القطاع الحكومي

المعدل العام للأهمية	أشخاص الإدارتين الوسطى والدنيا			أشخاص الإدارة العليا			القيم الإيجابية
	المعدل	أهمية القيمة في العلاقات الخارجية	أهمية القيمة في العلاقات الداخلية	المعدل	أهمية القيمة في العلاقات الخارجية	أهمية القيمة في العلاقات الداخلية	
9,58	9,16	8,88	9,43	10,00	10,00	10,00	الصدق
8,67	8,34	8,22	8,45	9,00	9,00	9,00	الحرية
9,25	8,99	8,88	9,10	9,50	9,50	9,50	العدالة
9,24	8,97	9,00	8,94	9,50	9,50	9,50	المساواة
8,97	8,94	8,84	9,04	9,00	9,00	9,00	التعاون
9,40	8,30	9,12	9,47	9,50	9,50	9,50	الانتماء
9,36	9,22	9,00	9,43	9,50	9,50	9,50	احترام القانون
9,67	9,33	9,16	9,49	10,00	10,00	10,00	الأمانة
9,11	8,96	8,76	9,16	9,25	9,50	9,00	الإبداع
8,88	9,00	8,73	9,27	8,75	9,00	8,50	الإتقان
9,66	9,32	9,22	9,41	10,00	10,00	10,00	الحرص على المصلحة العامة
9,18	8,85	8,76	8,94	9,50	9,50	9,50	الثقة
9,17	8,83	8,60	9,06	9,50	9,50	9,50	المودة
9,15	8,80	8,70	8,90	9,50	9,50	9,50	المبادرة
8,68	8,35	8,16	8,53	9,00	9,00	9,00	الإيثار
9,15	8,80	8,57	9,02	9,50	9,50	9,50	الالتزام
9,20	8,95	8,79	9,10	9,44	9,47	9,41	المعدل

وكما يلاحظ فإن هنالك تقديرا عاليا لأهمية جميع هذه القيم في حياة المنظمات

البيئة القيمية في منظمات القطاع الحكومي في الأردن .. «دراسة وصفية تحليلية»
د/ عبد المعطى محمد عساف، د/ أيوب أحمد الصوالحة

الحكومية وعلى جميع المستويات، وفي كل العلاقات الداخلية أو الخارجية. وقد بلغت درجة الأهمية الكلية حوالي ٩٢٪، وأن الفروق الموجودة في كل الحالات هي فروق محدودة وتقل في الغالب عن ١٠٪، مما يعكس وعياً حقيقياً بأهمية القيم، وبضرورة الاهتمام بها في حياة المنظمات الحكومية بلا استثناء.

كذلك تم قياس وتحديد درجة الخطورة المطلقة للقيم السلبية على أساس نفس المقياس، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (٢) التالي:

جدول رقم (٢)

درجة الخطورة المطلقة للقيم السلبية على مستوى العلاقات الداخلية والخارجية
في منظمات القطاع الحكومي

المعدل العام	أشخاص الإداريين الوسطى والدنيا			أشخاص الإدارة العليا			القيم السلبية
	المعدل	مستوى العلاقات الخارجية	مستوى العلاقات الداخلية	المعدل	مستوى العلاقات الخارجية	مستوى العلاقات الداخلية	
8,72	8,69	8,36	9,02	8,74	8,42	9,06	الفساد
8,07	8,08	7,82	8,33	8,06	7,81	8,30	السخط
7,77	7,80	7,83	8,22	7,73	7,33	8,13	الحسد
8,19	8,22	8,10	8,33	8,15	8,02	8,28	الحقد
8,19	8,23	8,06	8,39	8,14	7,96	8,32	الأنانية
8,75	8,80	7,74	9,86	8,70	7,67	9,72	الغيبية والنميمة
8,02	8,05	7,82	8,27	7,98	7,72	8,23	التجسس (التربص)
8,06	8,07	7,96	8,18	8,05	7,92	8,17	الصراع
7,91	7,94	7,60	8,27	8,87	7,56	8,17	الواسطة
6,97	6,98	7,60	7,27	6,96	6,69	7,23	المنافسة
8,24	8,25	6,68	8,52	8,22	7,92	8,52	الإهمال
7,92	7,93	7,98	8,18	7,91	7,65	8,17	الفوضى (التسيب)

المعدل العام	أشخاص الإداريين الوسطى والدنيا			أشخاص الإدارة العليا			القيم السلبية
	المعدل	مستوى العلاقات الخارجية	مستوى العلاقات الداخلية	المعدل	مستوى العلاقات الخارجية	مستوى العلاقات الداخلية	
7,86	7,86	7,68	8,08	7,85	7,65	8,04	التقاعس
8,15	8,12	7,68	8,22	8,17	8,08	8,26	التخريب أو التعطيل
7,91	7,95	8,02	8,25	7,86	7,56	8,15	النفاق
7,78	7,79	7,62	7,96	7,77	7,70	7,83	الكراهية
8,05	8,12	8,14	8,10	7,98	8,00	7,96	العدوانية
7,78	7,82	7,56	8,08	7,73	8,48	7,98	الفردية
8,24	8,29	8,27	8,31	8,18	8,16	8,20	الحرص على المصلحة الخاصة
8,03	8,06	7,80	8,31	8,00	7,75	8,25	المعدل

وكما يلاحظ فإن هنالك تقديرا واضحا وعاليا لمدى خطورة القيم السلبية في حياة المنظمات الحكومية وعلاقاتها المختلفة، وقد بلغت درجة الخطورة الكلية حوالي ٨٠٪. صحيح أن تقدير خطورة القيم السلبية قد كان أقل درجة من تقدير أهمية القيم الإيجابية بنسبة ١٢٪ تقريبا، إلا أنها نسبة محدودة، وقد تعبر عن نظرة أكثر إيجابية لما ينبغي أن يكون عليه الحال في منظمات الحكومة. كما يلاحظ أن التفاوتات في الدرجات بين تقديرات القيم أو على مستوى العلاقات المختلفة، أو بين المستويات الإدارية، هي فروقات غير كبيرة، وتتراوح في معظم معدلاتها العامة حول نسبة تقل عن ١٠٪، مما يعكس اتجاهها حقيقيا ينبغي تقديره والاهتمام به.

أن ملاحظة النتائج الخاصة بهذا السؤال تؤكد صحة الفرض الأول من فروض الدراسة حيث عكست النتائج درجة وعي عالية بمكانة القيم في حياة المنظمات

الحكومية.

النتائج الخاصة بالسؤال الثالث:

تم فرز النتائج الخاصة بهذا السؤال، التي تبين وضعية البيئة القيمية في المنظمات الحكومية، ومدى وجود القيم الإيجابية في حياة هذه المنظمات وعلاقتها الداخلية والخارجية وفيما يلي جدول رقم (٣) يوضح هذه النتائج:

جدول رقم (٣)

يوضح مدى وجود القيم الإيجابية في حياة المنظمات الحكومية وعلاقتها الداخلية والخارجية

المعدل العام	أشخاص الإدارة العليا			أشخاص الإدارات الوسطى والدنيا			القيم الإيجابية
	المعدل	درجة استشعار وجود القيمة في العلاقات الخارجية	درجة استشعار وجود القيمة في العلاقات الداخلية	المعدل	درجة استشعار وجود القيمة في العلاقات الخارجية	درجة استشعار وجود القيمة في العلاقات الداخلية	
الصدق	6,13	6,75	6,75	5,25	5,00	5,50	
الحرية	6,30	6,59	6,71	6,00	6,00	6,00	
العدالة	6,18	6,36	6,67	6,00	6,00	6,00	
المساواة	6,39	6,28	6,71	6,50	6,50	6,50	
التعاون	6,34	6,43	6,43	6,25	6,00	6,50	
الانتماء	5,70	6,14	6,18	5,25	5,50	5,00	
احترام القانون	6,65	7,05	7,04	6,25	6,00	6,50	
الأمانة	6,71	6,91	6,73	6,50	6,00	7,00	
الإبداع	6,39	6,53	6,37	6,25	6,00	6,50	
الإتقان	6,49	6,73	6,41	6,25	6,00	6,50	
الحرص على المصلحة العامة	6,54	6,83	6,39	6,25	6,00	6,50	
الثقة	6,10	6,20	5,92	6,00	6,00	6,00	

القيم الإيجابية	أشخاص الإدارة العليا			أشخاص الإدارات الوسطى والدنيا			المعدل العام
	درجة استشعار وجود القيمة في العلاقات الخارجية	درجة استشعار وجود القيمة في العلاقات الداخلية	المعدل	درجة استشعار وجود القيمة في العلاقات الخارجية	درجة استشعار وجود القيمة في العلاقات الداخلية	المعدل	
المودة	6,50	6,50	6,50	6,90	6,22	6,56	6,53
المبادرة	7,00	6,50	6,75	6,18	5,86	6,02	6,39
الإيثار	6,00	5,50	5,75	5,92	5,60	5,76	5,76
الالتزام	5,00	5,50	5,25	6,33	5,98	6,16	5,83
المعدل	6,22	5,97	6,10	6,54	6,37	6,46	6,28

وكما يلاحظ فإن النسبة الكلية التي تعكس الواقع الحقيقي للبيئة القيمية من زاوية منظومة القيم الإيجابية تبلغ حوالي ٦٢٪، وهي نسبة تعتبر أقل من مقبولة بالتقدير الموضوعي لما ينبغي أن يكون عليه الوضع. كذلك يلاحظ أن هنالك قدراً ملحوظاً من تطابق النتائج بين اتجاهات أشخاص الإدارة العليا والموظفين في المستويات الوسطى والدنيا، ولم تزد الفروقات في معدلها العام عن ٤٪ تقريباً. وكذلك التطابق فيما يتعلق بالنتائج الخاصة بالعلاقات الداخلية أو الخارجية، حيث لم تزد الفروقات في معدلاتها عن حوالي ٢٪، وفي كل ذلك دلالة على صدقية النتائج وموضوعية الإجابات التي قدمها المستجوبون على اختلافهم.

كذلك الأمر فيما يتعلق بواقع القيم السلبية ومدى وجودها في حياة المنظمات الحكومية وعلاقاتها الداخلية والخارجية، فقد تم فرز المعطيات واستخراج النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي رقم (٤)

جدول رقم (٤)

مدى وجود القيم السلبية في حياة المنظمات الحكومية وعلاقاتها الداخلية والخارجية

القيم السالبة	أشخاص الإدارة العليا	أشخاص الإدارتين الوسطى والدنيا	المعدل
---------------	----------------------	--------------------------------	--------

البيئة القيمية في منظمات القطاع الحكومي في الأردن .. «دراسة وصفية تحليلية»
د/ عبد المعطى محمد عساف، د/ أيوب أحمد الصوالحة

العام	المعدل	درجة استشعار وجود القيمة في العلاقات الخارجية	درجة استشعار وجود القيمة في العلاقات الداخلية	المعدل	درجة استشعار وجود القيمة في العلاقات الخارجية	درجة استشعار وجود القيمة في العلاقات الداخلية	
5,35	5,36	5,26	5,54	5,34	5,25	5,43	الفساد
5,30	5,28	5,08	5,47	5,31	5,12	5,49	السخط
5,72	5,66	5,20	6,12	5,77	5,33	6,21	الحسد
5,35	5,34	5,10	5,57	5,35	5,12	5,58	الحقد
5,91	5,89	5,70	6,08	5,93	5,69	6,17	الأنانية
6,27	6,22	5,68	6,76	6,31	5,79	6,83	الغيبية والتنمية
5,46	5,42	5,02	5,82	5,49	5,06	5,91	التجسس (التربص)
5,40	5,37	5,22	5,51	5,43	5,27	5,58	الصراع
6,33	6,36	6,14	6,57	6,30	6,12	6,47	الواسطة
5,76	5,75	5,52	5,98	5,76	5,54	5,98	المنافسة
5,54	5,54	5,48	5,59	5,53	5,48	5,57	الإهمال
5,17	5,19	5,14	5,24	5,14	5,10	5,17	الفوضى (التسيب)
5,09	5,11	5,02	5,20	5,06	4,98	5,13	التقاعس
4,62	4,64	4,76	4,51	4,59	4,71	4,47	التخريب أو التعطيل
5,61	5,56	5,30	5,82	5,66	5,40	5,91	النفاق
5,09	5,06	5,10	5,02	5,12	5,15	5,09	الكراهية
5,09	5,06	5,18	4,94	5,11	5,21	5,00	العدوانية
5,30	5,28	5,10	5,45	5,31	5,10	5,51	الفردية
6,54	6,49	6,31	6,67	6,58	6,40	6,75	الحرص على المصلحة الخاصة
5,52	5,50	5,33	5,67	5,53	5,36	5,70	المعدل

وكما يلاحظ فإن هنالك إقراراً ملموساً بأن هنالك تفشياً حقيقياً للقيم السلبية في حياة المنظمات الحكومية، وفي علاقاتها المختلفة، حيث تبلغ نسبة هذا التفشي في معدلها العام حوالي ٥٥٪، وهي نسبة تعتبر بالتقدير الموضوعي عالية الخطورة،

وينبغي أن تمثل إنذارا جادا لمتخذي القرارات السياسية والإدارية بضرورة الانتباه لحقيقة هذا الأمر، والعمل على تبني استراتيجية عمل جديدة، واستراتيجية مواجهة تهدف إلى مكافحة هذا الواقع وتطويره. ومما يؤكد على حتمية هذا المطلب ما نلاحظه من تطابق تقريبا بين اتجاه أشخاص الإدارة العليا وبقية الموظفين في المستويات الأخرى من زاوية الإقرار بهذا الواقع، وأن الفروقات بينهما لم تزيد عن ٢٪ تقريبا.

أن ملاحظة النتائج الخاصة بهذا السؤال تثبت صحة الفرض الثاني من فروض الدراسة، حيث أبرزت حقيقة وجود القيم الايجابية والقيم السلبية وبمستويات متقاربة إلى حد ما، مما يعكس حالة من الانفصام القيمي التي تمثل خطورة لا يجوز إهمالها.

النتائج الخاصة بالسؤال الرابع:

لقد تم فرز النتائج التي تبين مدى تقدير الجهات المختصة في المنظمات الحكومية لضرورة العمل على بناء بيئة قيمية ايجابية وقادرة على تأسيس حياة مؤسسية تسودها شبكة من العلاقات الإيجابية الفعالة. وقد بينت النتائج درجة الاهتمام الفعلي بتدريب وتربية العاملين في هذه المنظمات لتنمية وتطوير مناخ قيمي يقوم على تبني منظومة من القيم الايجابية، من ناحية، وعلى مكافحة أي قيم سلبية، أدت ظروف الإهمال لدور القيم في حياة هذه المنظمات إلى تفشيها، وربما استفحالها، من ناحية أخرى. ويبين الجدول التالي رقم (٥) درجة العمل من أجل بناء وتنمية القيم الإيجابية:

جدول رقم (٥)

مدى الاهتمام والعمل من أجل تنمية وتطوير القيم الإيجابية في المنظمات الحكومية

القيم	أشخاص الإدارة العليا	أشخاص الإدارتين الوسطى والدنيا	المعدل
-------	----------------------	--------------------------------	--------

البيئة القيمية في منظمات القطاع الحكومي في الأردن .. «دراسة وصفية تحليلية»
د/ عبد المعطى محمد عساف، د/ أيوب أحمد الصوالحة

الإيجابية	درجة العمل لتنمية القيم الايجابية في العلاقات الداخلية	درجة العمل لتنمية القيم الايجابية في العلاقات الخارجية	المعدل	درجة العمل لتنمية القيم الايجابية في العلاقات الداخلية	درجة العمل لتنمية القيم الايجابية في العلاقات الخارجية	المعدل	العام
الصدق	7,00	7,00	7,00	6,16	6,78	6,47	6,74
الحرية	7,50	7,50	7,50	6,14	6,22	6,18	6,84
العدالة	7,50	7,50	7,50	5,96	6,78	6,24	6,87
المساواة	7,50	7,50	7,50	5,75	6,70	6,23	6,99
التعاون	8,00	7,50	7,75	6,37	6,46	6,42	7,09
الانتماء	8,00	8,00	8,00	6,18	6,45	6,32	7,16
احترام القانون	8,00	8,00	8,00	6,82	7,04	6,93	7,47
الأمانة	8,00	8,00	8,00	6,71	6,88	6,80	7,40
الإبداع	8,00	8,00	8,00	6,31	6,58	6,45	7,23
الإتقان	8,00	7,50	7,75	6,88	6,40	6,64	7,20
الحرص على المصلحة العامة	8,00	8,00	8,00	7,25	6,66	6,96	7,48
الثقة	7,50	7,50	7,50	6,31	6,28	6,30	6,90
المودة	8,00	8,00	8,00	6,82	6,47	6,65	7,33
المبادرة	8,00	7,50	7,75	6,44	6,04	6,24	7,00
الإيثار	7,00	6,50	6,75	6,14	5,90	6,02	6,39
الالتزام	8,00	7,50	7,75	6,35	6,48	6,42	7,09
المعدل	7,75	7,63	7,69	6,40	6,51	6,46	7,08

ومما يلاحظ من معطيات هذا الجدول؛ أن هنالك قدراً مقبولاً من الاهتمام بضرورة العمل من أجل تطوير وتنمية القيم الإيجابية في المنظمات الحكومية، ويبدو هذا واضحاً في النتيجة الكلية حيث بلغت نسبة الاهتمام الكلية حوالي ٧١٪، لترتفع بحسب رأي أشخاص السلطة العليا إلى حوالي ٧٧٪، ولا توجد أي فروقات تذكر بالنسبة للنتائج الخاصة بالعلاقات على المستوى الداخلي أو الخارجي. ولعل السبب

الرئيس أمام هذا الاهتمام ما يتعلق بمتطلبات التحضير لجائزة الملك عبدالله الثاني حيث يوجد للقيم الجوهرية مكانة ضمن معايير الجائزة، وأن الاستعداد للدخول في المنافسة حولها يستوجب عدم إهمال أي معيار من معايير الجائزة الرئيسة أو الفرعية. كذلك الأمر فيما يتعلق بالقيم السلبية، حيث تم فرز المعطيات التي تتعلق بمدى الاهتمام بهذه القيم، وتقدير خطورتها، وأهمية العمل على مكافحتها، ويبين الجدول التالي رقم (٦) نتائج ذلك:

جدول رقم (٦)

مدى الاهتمام والعمل من أجل مكافحة القيم السلبية في المنظمات الحكومية

القيم السلبية	أشخاص الإدارة العليا			أشخاص الإدارتين الوسطى والدنيا			المعدل العام
	درجة العمل لمكافحة القيم السلبية في العلاقات الداخلية	درجة العمل لمكافحة القيم السلبية في العلاقات الداخلية	المعدل	درجة العمل لمكافحة القيم السلبية في العلاقات الداخلية	درجة العمل لمكافحة القيم السلبية في العلاقات الداخلية	المعدل	
الفساد	6,47	6,15	6,43	6,43	6,10	6,27	6,29
السخط	6,11	5,90	6,01	6,08	5,86	5,97	5,99
الحسد	5,96	5,69	5,83	5,96	5,68	5,82	5,83
الحقد	5,96	5,37	5,67	5,92	5,30	5,61	5,64
الأناية	5,81	5,63	5,72	5,86	5,62	5,74	5,73
الغيبية والنميمة	6,02	5,27	5,65	6,00	5,22	5,61	5,63
التجسس (التربص)	5,75	5,02	5,39	5,73	5,04	5,39	5,39
الصراع	5,94	5,60	5,77	5,92	5,58	5,75	5,76
الواسطة	5,85	5,56	5,71	5,80	5,54	5,67	5,69
المنافسة	5,72	5,23	5,48	5,71	5,20	5,46	5,47
الإهمال	6,04	5,69	5,87	6,02	5,72	5,87	5,87

البيئة القيمية في منظمات القطاع الحكومي في الأردن .. «دراسة وصفية تحليلية»
د/ عبد المعطى محمد عساف، د/ أيوب أحمد الصوالحة

المعدل العام	أشخاص الإدارتين الوسطى والدنيا			أشخاص الإدارة العليا			القيم السلبية
	المعدل	درجة العمل لمكافحة القيم السلبية في العلاقات الداخلية	درجة العمل لمكافحة القيم السلبية في العلاقات الداخلية	المعدل	درجة العمل لمكافحة القيم السلبية في العلاقات الداخلية	درجة العمل لمكافحة القيم السلبية في العلاقات الداخلية	
5,64	5,63	5,46	5,80	5,64	5,46	5,81	الفوضى (التسيب)
5,57	5,57	5,44	5,96	5,57	5,44	5,70	التقاعس
5,79	5,76	5,62	5,90	5,81	5,67	5,94	التخريب أو التعطيل
5,44	5,41	5,30	5,51	5,46	5,35	5,57	النفاق
5,40	5,38	5,10	5,65	5,41	5,13	5,68	الكراهية
5,59	5,57	5,38	5,76	5,60	5,40	5,79	العدوانية
5,39	5,38	5,24	5,51	5,40	5,27	5,53	الفردية
5,85	5,84	5,92	5,76	5,86	5,94	5,78	الحرص على المصلحة الخاصة
5,68	5,67	5,49	5,84	5,69	5,51	5,86	المعدل

وكما يلاحظ فإن هناك قدراً من الاهتمام والعمل من أجل مكافحة القيم السلبية في المنظمات الحكومية، وإن كانت نسبة ذلك أقل من نسبة الاهتمام بتنمية القيم الإيجابية، حيث بلغت النسبة الكلية حوالي ٥٧٪ مقارنة مع نسبة ٧١٪ للقيم الإيجابية. وربما يعود السبب إلى ما يتعلق بعملية التحضير للفوز في مسابقة جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز، حيث لا يوجد ضمن معاييرها ما يشير بوضوح إلى القيم السلبية على خلاف الحال فيما يتصل بالقيم الإيجابية كما اشرنا آنفاً؛ ويلاحظ قدراً عالياً جداً من تطابق النتائج بين فئات المستجوبين، وعلى مستوى جميع العلاقات داخلية أو خارجية، ولم تزد الفروقات في الغالب عن نسبة ٢٪ تقريباً.

أن ملاحظة النتائج الخاصة بهذا السؤال تؤدي إلى إثبات الفرض الرابع من فروض الدراسة، حيث تقر بوجود جهود مبذولة من أجل تنمية القيم الإيجابية ومكافحة القيم السلبية، إلا أنها جهود غير كافية، ولم تستطع تطوير بيئة قيمية متوافقة مع متطلبات نموذج التفوق أو التميز الذي تنشده المنظمات المعاصرة .

النتائج الخاصة بالسؤال الخامس:

تحدد هذه النتائج بحسب النتائج الكلية التي تعلقة بالأهداف السابقة، وتشمل:

أولاً: البيئة العامة الخاصة بمدى الوعي بأهمية القيم، سلبية أو إيجابية (مستوى التقدير العام لمكانة القيم)، ويتم ذلك بحسب المعادلة التالية:

(المعدل العام لدرجة الوعي بأهمية القيم الإيجابية + المعدل العام لدرجة الوعي بخطورة القيم السلبية) ÷ ٢

ثانياً: البيئة العامة الخاصة بوجود القيم الفعلي في حياة الجهاز الحكومي، ويتم ذلك بحسب المعادلة التالية:

المعدل العام لوجود القيم الإيجابية - المعدل العام لوجود القيم السلبية

ثالثاً: البيئة العامة للجهود المبذولة من أجل بناء بيئة قيمية مميزة، ويتم ذلك بحسب المعادلة التالية:

(المعدل العام لدرجة العمل على تنمية وتطوير القيم الإيجابية + المعدل العام لدرجة العمل على مكافحة القيم السلبية) ÷ ٢

رابعاً: حالة البيئة العامة القيمية ويتم تحديدها بحسب المعادلة التالية:

البيئة القيمية في منظمات القطاع الحكومي في الأردن .. «دراسة وصفية تحليلية»
د/ عبد المعطى محمد عساف، د/ أيوب أحمد الصوالحة

مجموع النتائج في أولا وثانيا وثالثا ÷ ٣، وهذا ما يتضح في الجدول التالي رقم (٧)

جدول رقم (٧)
البيئة القيمية العامة في منظمات القطاع الحكومي

المعدل العام	أشخاص الإدارتين الوسطى والدنيا			أشخاص الإدارة العليا			البيانات
	المعدل	مستوى العلاقات الخارجية	مستوى العلاقات الداخلية	المعدل	مستوى العلاقات الخارجية	مستوى العلاقات الداخلية	
9,20	8,95	8,79	9,10	9,44	9,47	9,41	المعدل العام لتقدير الأهمية المطلقة
8,03	8,06	7,80	8,31	8,00	7,75	8,25	المعدل العام لتقدير الخطورة المطلقة
8,62	8,51	8,30	8,71	8,72	8,61	8,83	مستوى التقدير العام لمكانة القيم
6,28	6,46	6,37	6,54	6,10	5,97	6,22	المعدل العام لواقع القيم الايجابية
5,52	5,50	5,33	5,67	5,53	5,36	5,70	المعدل العام لواقع القيم السلبية
0,76	0,96	1,05	0,87	0,57	0,61	0,52	البيئة العامة لواقع القيم
7,08	6,46	6,51	6,40	7,69	7,63	7,75	المعدل العام لجهود تنمية القيم الايجابية
5,68	5,67	5,49	5,83	5,69	5,51	5,86	المعدل العام لجهود مكافحة القيم السلبية
6,38	6,07	6,00	6,12	6,69	6,57	6,81	البيئة العامة للجهود المبذولة لبناء بيئة قيمية مميزة
5,25	5,18	5,12	5,23	5,33	5,26	5,39	حالة البيئة العامة القيمية

وكما يلاحظ فإن مستوى حالة البيئة القيمية العامة على مستوى الجهاز الحكومي تبلغ على المقياس المؤي حوالي ٥٣٪، وهي نسبة تعبر في التقدير الموضوعي لها عن بيئة قيمية غير مقبولة، هذا مع الأخذ بالاعتبار أننا أدخلنا نسبة

تقدير الأهمية أو الخطورة ضمن الحسابات الكلية، ولو تم استثناء هذا العامل من هذه الحسابات، وهذا هو الأكثر دقة في تقديرنا، لأصبحت حالة البيئة القيمية حالة بائسة بكل ما تحمله الكلمة من معنى، ولأصبحت في متوسطها العام نسبة تقل عن ٣٦٪.

النتائج الخاصة بالسؤال السادس:

إن عملية فرز المعطيات الخاصة بتحديد درجة الأهمية النسبية لكل قيمة من القيم الإيجابية، قد تمت على أساس أنه تم سؤال كل شخص من الأشخاص المستجوبين ترتيب القيم في المجموعة بحسب أهميتها وأولويتها مقارنة مع بقية القيم في نفس المجموعة، وقد تم استخراج المعدل العام لمرتبة كل قيمة عن طريق جمع المراتب التي أعطيت لها، ومن ثم قسمة المجموع على عدد القيم، ليكون المعدل الأصغر هو الذي يحتل المرتبة الأولى في الأهمية، وله الأولوية الأولى في الاهتمام، وفيما يلي جدول رقم (٨) يبين النتائج النهائية:

الجدول (٨)

الأهمية النسبية لكل قيمة من القيم الإيجابية

القيم	متوسط مراتب كل قيمة	المرتبة النهائية من حيث درجة الأهمية والأولوية
الصدق	3,52	الثانية
الحرية	8,16	الثانية عشر
العدالة	3,51	الأولى
المساواة	5,45	الخامسة
التعاون	6,77	الثامنة
الانتماء	5,56	السادسة
احترام القانون	4,77	الثالثة
الأمانة	5,42	الرابعة
الإبداع	6,90	التاسعة

البيئة القيمية في منظمات القطاع الحكومي في الأردن .. «دراسة وصفية تحليلية»
د/ عبد المعطى محمد عساف، د/ أيوب أحمد الصوالحة

القيم	متوسط مرتبات كل قيمة	المرتبة النهائية من حيث درجة الأهمية والأولوية
الإتقان	7,94	الحادية عشر
الحرص على المصلحة العامة	6,12	السابعة
الثقة	7,81	العاشرة
المودة	10,19	الثالثة عشر
المبادرة	10,37	الرابعة عشر
الإيثار	10,94	السادسة عشر
الالتزام	10,83	الخامسة عشر

وكما يلاحظ فإن قيمة العدالة تحظى على أعلى مرتبة، ولها الأولوية الأولى في عملية التطوير اللازمة، تليها قيمة الصدق، ثم قيمة القانونية (احترام القانون)، ثم قيمة الأمانة، ثم قيمة المساواة. ويمكن بالنظر إلى المجموعة ككل اعتبار قيمة العدالة هي القيمة الجوهرية العليا، ثم اعتبار القيم الأربعة الأخرى بمثابة القيم الرئيسة، بينما يمكن اعتبار القيم الخمس اللاحقة بمثابة القيم الفرعية، واعتبار القيم الست الأخيرة بمثابة القيم التكميلية. وهكذا تتشكل منظومة القيم على هذا الأساس.

أما فيما يتعلق بمجموعة القيم السلبية؛ فقد تم أيضا سؤال المستجوبين تحديد القيمة الأعلى خطورة، وإعطاءها المرتبة الأولى، والأولوية الأولى التي يجب إيلاءها الاهتمام الأعلى لمكافحتها، ثم تم جمع مراتب كل قيمة وقسمتها على عدد القيم، وإعطاء القيمة التي حصلت على أقل معدل المرتبة الأولى من حيث الخطورة، وترتيب بقية القيم على هذا الأساس، ويوضح الجدول رقم (٩) التالي النتائج الخاصة بذلك:

الجدول (٩)
الأهمية النسبية لكل قيمة من القيم السلبية

القيم السلبية	متوسط مرتبات كل قيمة	المرتبة النهائية من حيث درجة الخطورة والأولوية
الفساد	3,46	الأولى
السخط	7,53	السادسة
الحسد	8,59	الحادية عشر
الحقد	8,00	التاسعة
الأنانية	8,90	الثانية عشر
الغيبة والنميمة	9,58	السابعة عشر
التجسس (التريص)	7,14	الخامسة
الصراع	7,78	السابعة
الواسطة	6,74	الثانية
المنافسة	9,87	الثامنة عشر
الإهمال	6,88	الثالثة
الفوضى (التسيب)	6,96	الرابعة
التقاعس	8,91	الثالثة عشر
التخريب أو التعطيل	7,86	الثامنة
النفاق	9,12	الرابعة عشر
الكراهية	9,44	الخامسة عشر
العدوانية	8,52	العاشر
الفردية	10,8	التاسعة عشر
الحرص على المصلحة الخاصة	9,55	السادسة عشر

وكما يلاحظ فإن أخطر القيم من وجهة نظر جميع المستجوبين كانت هي قيمة الفساد، تليها قيمة الواسطة ثم قيمة الإهمال، ثم قيمة الفوضى وقيمة التجسس أو التريص، وهكذا تتراتب بقية القيم، مما يسمح لسلطة التطوير أو الإصلاح أن تجد أمامها نموذجاً أو منظومة قيمية لا بد من العمل الخيث من أجل مكافحتها، الأمر

البيئة القيمية في منظمات القطاع الحكومي في الأردن .. «دراسة وصفية تحليلية»
د/ عبد المعطى محمد عساف، د/ أيوب أحمد الصوالحة

الذي يمكنها من وضع خطة المكافحة بصورة أكثر موضوعية وعملية.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

١. أن متابعة النتائج المختلفة وملاحظة تحقيقها لأهداف الدراسة تؤكد على صحة الفروض التي تم وضعها، وتبين أن هنالك إقراراً بمكانة القيم الإيجابية في حياة المنظمات الحكومية، وتقديراً عالياً لدورها في تحقيق الفعالية الإدارية وبناء نموذج إدارة التفوق أو التميز، واعترافاً بخطورة القيم السلبية وضرورة العمل على مكافحتها .
٢. أبرزت النتائج حقيقة الانفصام القيمي في حياة المنظمات الحكومية وعلاقتها، حيث تم الاعتراف بوجود القيم السلبية إلى جانب القيم الإيجابية وبدرجات متفاوتة إلى حد ما، الأمر الذي يضع سلطة التطوير أو الإصلاح أمام معضلة حقيقية .
٣. إن هناك قدراً من الاهتمام والعمل من أجل مكافحة القيم السلبية في المنظمات الحكومية، وهي تقل عن نسبة الاهتمام بتنمية القيم الإيجابية
٤. أن مستوى حالة البيئة القيمية العامة على مستوى الجهاز الحكومي ليست جيدة، وهي تعبر عن بيئة قيمية غير مقبولة.
٥. تبين أن أهم القيم الإيجابية هي قيمة العدالة وتحظى بأعلى مرتبة، تليها قيمة الصدق، ثم قيمة القانونية (احترام القانون)، ثم قيمة الأمانة، ثم قيمة المساواة. ويمكن القول أن قيمة العدالة هي القيمة الجوهرية العليا، وتبين أن أخطر القيم السلبية من وجهة نظر جميع المستجوبين كانت قيمة الفساد، تليها قيمة الوساطة ثم قيمة الإهمال، ثم قيمة الفوضى وقيمة التجسس.

ثانياً: التوصيات:

١. لابد من صياغة استراتيجية شاملة ودقيقة لمواجهة وضعية الانفصام القيمي في حياة المنظمات الحكومية وذلك بالعمل على تعميق القيم الايجابية وتثبيت منظومتها بدرجة وثيقة، ومكافحة القيم السلبية واجتثاثها بصورة جذرية وصارمة .
٢. أن ما تم الانتهاء إليه من تحديد لمنظومة المراتب والأولويات الخاصة بكل مجموعة القيم الايجابية والسلبية يمثل مادة مهمة يمكن لسلطة التطوير أو الإصلاح الاستفادة منها وهي تضع استراتيجيتها بحيث تعمل بحسب هذه المنظومة .
٣. ربط المنظومة القيمية بالثقافة التنظيمية كوسيلة كاشفة لمفاصل المنظمة معبرة عن رؤية ثابتة تجاه أصحاب المصلحة.
٤. تحفيز قيم الالتزام التنظيمي ضمن منظومة القيم الايجابية من خلال ربطها بصياغة تحقق للعاملين أهدافهم.
٥. صياغة صحيحة للمناخ التنظيمي وتجسير منظومته القيمية كواجهة تعكس الصورة الذهنية التي يجب للمنظمة.

المراجع

المراجع العربية (والمترجمة إلى العربية):

- أوشي، وليام، النموذج الياباني في الإدارة (نظرية Z)، معهد الإدارة العامة، الرياض، د. ت.
- بيومي، محمد أحمد، علم اجتماع القيم، الطبعة الثالثة، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، ٢٠٠٢م.
- ثارو، ليستر، الصراع على القمة، مترجم أحمد بلبع، سلسلة عالم المعرفة العدد ٢٠٤، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، ١٩٩٥م.
- الزومان، موزي «أثر القيم التنظيمية في الأجهزة الحكومية المركزية على اتجاهات المديرين نحو التغير التنظيمي» (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة الملك سعود، الرياض - المملكة العربية السعودية، ٢٠٠١م.
- سنبرغ، فرانك، الإدارة بضمير، ترجمة بيت الأفكار الدولية، أمريكا، الطبعة الثالثة، ١٩٩٨م.
- السبيعي، نورة، «بعض قيم العمل لدى الأكاديميين والإداريين بجامعة قطر»، مجلة مركز البحوث التربوية جامعة قطر، ١٩٩٨م، ٢(١٣).
- عساف، عبدالمعطي، النظرية العلمية الإسلامية في الإدارة نظرية الإدارة بالقيم، الطبعة الثانية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١١م.
- الكردي، محمد؛ وآل ناجي، محمد «دراسة وتحليل القيم الشخصية للمدير السعودي في إطار مدخل ثقافة المنظمة»، مجلة الإدارة العامة، الرياض، ١٩٩٦م، ٣٦(١).

-مقدم، عبد الحفيظ «علاقة القيم الفردية والتنظيمية وتفاعلها مع الاتجاهات والسلوك: دراسة أمبيريقية»، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلس النشر-العلمي، جامعة الكويت، ١٩٩٤م، ٢ (٢).

- النصراوي، عباس: «نشؤ القطاع العام وتطوره في الوطن العربي»، (ندوة) القطاع العام والخاص في الوطن العربي، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية. الطبعة الأولى. ١٩٩٠م.

- ووترمان الابن، روبرت، براعة الإدارة في الشركات الأمريكية، الطبعة الأولى، مترجم علي عبدالمنعم، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، ١٩٩٩م.

المراجع الأجنبية:

- Faure L., and Faure M., Implementing Total Quality Management, Second Edition, Longman Group UK Limited, 1999.
- Jeffery G. "the relationship between organizational values & management behaviors & their influence on organizational effectiveness in army project, management organization" Argosy University. USA. 2005,21(2)86-76.
- Halstead, J.M. (1996). "Values and Values Education in Schools". In: J.M. Halstead, & M.J. Taylor, eds. Values in Education and Education in Values. London: The Falmer Press, pp. 3-14.
- Kluckhohn, Clyde. "Values and Value-orientations in the Theory of Action: An Exploration in Definition and Classification". Toward A General Theory of Action. Eds. Talcott Parsons and Edward. A. Shils. Cambridge MA: Harvard University Press, 1951
- Watson Jr., and Thomas A., Business and its Beliefs, Second Edition, McGraw Hill Co, New York ,1993.