

تأثير روحانية مكان العمل على التميز المؤسسي والفساد الإداري - دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط -

د. سنية محمد احمد سليمان سبع *

(*) د/ سنية محمد أحمد سليمان سبع: مدرس إدارة الأعمال – المعهد العالي للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات

بالشروق، ولها اهتمامات بحثية في إدارة الموارد البشرية وإدارة التسويق

E-Mail: sabaasania@gmail.com

ملخص البحث:

هدف البحث الحالي إلى فحص التأثيرات المباشرة لروحانية مكان العمل بأبعادها (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) على التميز المؤسسي بأبعادها (الجودة، الابتكار، المرونة)، بالإضافة إلى قياس التأثيرات المباشرة لروحانية مكان العمل بأبعادها على الفساد الإداري بأبعاده (الانحرافات التنظيمية، الانحرافات السلوكية، الانحرافات المالية والإدارية، الانحرافات الجنائية)، وذلك من خلال تطبيقها على العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط. ولتحقيق هدف البحث قامت الباحثة باتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على استبيان باستخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع البحث، حيث تم تجميع (٣٠٩) استمارة خالية من الأخطاء وصالحة للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS V.25 لاستخراج الإحصاء الوصفي واختبار فروض البحث.

وقد توصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد روحانية مكان العمل على أبعاد التميز المؤسسي مما يثبت صحة الفرض الأول. كما وجدت النتائج أن روحانية مكان العمل لها تأثير معنوي سلبي على أبعاد الفساد الإداري مما يؤكد قبول الفرض الثاني. وقد أظهرت النتائج أنه لم يكن هناك فروق معنوية بين آراء عينة البحث فيما يتعلق بمتغيرات البحث وفقاً للنوع وللجنس وللمستوى الوظيفي، فيما عدا كان هناك فروقاً معنوية بين آراء عينة البحث فيما يتعلق بالفساد الإداري وفقاً للجنس ولصالح الفئة العمرية (من ٤٠ : ٥٠ سنة)، كما كان هناك فروقاً معنوية بين آراء عينة البحث فيما يتعلق بالتميز المؤسسي وفقاً للمستوى الوظيفي ولصالح مستوى (مدير عام).
الكلمات المفتاحية: روحانية مكان العمل، التميز المؤسسي، الفساد الإداري، الإدارة المركزية بجمارك دمياط.

Abstract:

The aim of the current research is to examine the direct effects of workplace spirituality with its dimensions (meaningful work, teamwork, compatibility with organizational values, functional integration) on institutional excellence with its dimensions (quality, innovation, flexibility), in addition to measuring the direct effects of workplace spirituality with its dimensions on administrative corruption with its dimensions (organizational deviations, behavioral deviations, financial and administrative deviations, criminal deviations), through its application to the employees of the central administration of Damietta Customs. To achieve the research goal, the researcher followed the descriptive analytical approach, a questionnaire was relied on using the comprehensive inventory method for the research community, where (309) error-free forms were collected and valid for statistical analysis using the SPSS V.25 program to extract descriptive statistics and test the research hypotheses.

The results revealed a positive, significant effect of workplace spirituality dimensions on institutional excellence dimensions, which proves the validity of the first hypothesis. The results also found that workplace spirituality has a negative significant effect on the dimensions of administrative corruption, which confirms the acceptance of the second hypothesis. The results showed that there were no significant differences between the opinions of the research sample regarding research variables according to gender, age and job level, except for there were significant differences between the opinions of the research sample regarding administrative corruption according to age and in favor of the age group (from 40: 50 years), There were also significant differences between the opinions of the research sample regarding institutional excellence according to the job level and in favor of the level of (General Manager).

Key Words: Workplace Spirituality, Institutional Excellence, Administrative Corruption, Central Administration of Damietta Customs.

تمهيد:

نتيجة للتطورات والتغيرات العلمية والتكنولوجية، وخاصة تلك المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وكذلك الاتجاه الاقتصادي المبني على المعرفة، عرف الفكر الإداري تطورات واتجاهات حديثة مسابرةً لتلك التطورات والتغيرات، والتي نجدها وبشكلٍ جلي ظاهرة في شكل مفاهيم إدارية معاصرة علمية وفكرية، ومنها على سبيل المثال لا الحصر: (إعادة الهيكلة، وإدارة المعرفة، وإدارة الجودة الشاملة، وإدارة الأزمات، والإدارة الإلكترونية، وإدارة الكفاءات، والإدارة الاستراتيجية، وإدارة المخاطر، وإدارة الوقت، وإدارة التغيير، وإدارة رأس المال الفكري)، وعن طريق تلك المفاهيم المعاصرة نتج مصطلح شامله يشمل كافة هذه المفاهيم عبر السمات التي تتسم بها الإدارة وهي التميز. فإدارة التميز هي واحدة من مفاهيم الإدارة الحديثة التي تسعى لتطوير أساليب العمل والارتقاء به، وذلك عبر تفعيل جميع عناصر العملية الإدارية وتشغيلها في توافق وتكامل، وكذلك التنسيق فيما بينها ضمناً للوصول لأفضل معدلات الأداء؛ لتتوافق المخرجات العلمية الإدارية مع رغبات العملاء المستفيدين من المؤسسة (إبراهيم، ٢٠٢٠).

ويُعتبر الفساد الإداري من الظواهر الخطيرة التي تواجهها المنظمات العامة بجميع الدول؛ نتيجة لتأثيرها الكبير على العملية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، فهو يتسبب في تدمير الكيان الاقتصادي السياسي. وبالتالي فقد لاقت مشكلة الفساد الإداري اهتماماً كبيراً من المهتمين بعملية الإصلاح الإداري وعدد من الباحثين، فلا بد من تأسيس عمل مؤسسي يهدف لتحديد المشكلة وعلاجها عن طريق عدد من الخطوات المتسمة بالجدية، لمكافحة الفساد الإداري بمختلف مظاهره وصورة. عن طريق إعداد البحوث والدراسات اللازمة لتشخيص المشكلة، وبرغم وجود عدد من الدراسات حول الفساد الإداري؛ إلا أنه مازال منتشراً بعدد من المؤسسات العامة، ونتيجة لذلك فقد انتشرت الفساد وما تسبب فيه في عدم توزيع الدخل بشكلٍ عادل، عن طريق استغلال أصحاب السلطة والنفوذ لمناصبهم، واعتدائهم على المال العام والمحسوبية والمحاباة، عن طريق توظيف موظف عام لسلطته في سبيل تحقيق أهدافه الخاصة (الشلقان، ٢٠٢١).

ويعود الفضل في ظهور مفهوم الروحانية في مكان العمل إلى Greenleaf، حيث كان أول من قال مقولة "خادم القوم سيدهم"، وبعد ذلك حدث تدرج في العديد من الكتب والمجلات الإدارية، وعلى الرغم من أهمية هذا المفهوم إلا أنه يتطور ببطيء. وتختلف روحانية مكان العمل قليلاً عن الروحانية ذاتها، فهي تمثل وجود القيم الروحانية داخل مكان العمل لتشمل جميع العوامل

المؤثرة على رضا الفرد نحو حياته ووظيفته، وتحقيق الأبعاد الأفقية مع الأبعاد الرأسية للروحانية تتوفر بيئة روحانية داخل مكان العمل، مما ينتج عنه ليس فقط الرضا الوظيفي ولكن تحقق إنتاجية عالية وروح معنوية مرتفعة وزيادة المنافسة، وتتنظر إليها المنظمات على أنها تتحقق عندما يتم ممارسة الإجراءات والتدابير الجيدة والإنصاف والتشجيع والأخلاق ودعم الموظف وتشجيع التغيير الروحاني وبرامج تطوير الموظفين، لذلك فإن لعباء العمل وروحانية مكان العمل تأثيرات مختلفة على الرضا الوظيفي، فيسبب عبء العمل الإجهاد والتوتر مما يؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، في حين أن روحانية مكان العمل يبدو لها دور إيجابي في تحقيق الرضا الوظيفي، فتركز الروحانية داخل مكان العمل على تلبية احتياجات الموظفين ومن ثم تحقيق نتائج أفضل (Gupta et al., 2014).

وبناءً على ما سبق، تهدف الدراسة الحالية إلى دراسة تأثير روحانية مكان العمل على كلٍ من التميز المؤسسي والفساد الإداري.

أولاً: الخلفية النظرية

أ. الإطار المفاهيمي لروحانية مكان العمل:

١. ماهية روحانية مكان العمل:

تُعرف بأنها تعزيز رضى الموظفين (في العمل الجماعي أو الفردي) بالمؤسسة من خلال التسامي وعدم الارتباط بالبعد المادي وهو ما يؤدي لمشاعر السعادة والرضى (Giactalone & Jurk, 2013). ويراها (Rajappan et al., 2017) بأنها رغبة الفرد في القيام بعمل هادف ليعطي معنى لنفسه ويخدم الغير، بجانب التركيز على المسؤولية الاجتماعية تجاه مكان وزملاء العمل. وهي إيمان الفرد بأهمية العمل الذي يقوم به، وشعوره بالانتماء لفريق العمل بجانب انسجامه مع قيم وأهداف المؤسسة (Otaeye-Ebede et al., 2019).

وتعرف بأنها تعزيز لرضا الموظفين سواء في الأعمال الفردية أو الجماعية بالمؤسسة من خلال التسامي وعدم الارتباط بالأبعاد المادية، وهو ما يؤدي لمشاعر السعادة والرضى (Indartono & Wulandari, 2014)، وهو أداة فعالة في تطوير وتعزيز وتنمية سلوك الموظفين بالمؤسسة (Ahmadi et.al., 2014)

كما تُعرف بأنها عبارة عن مجموعة من المشاعر والقيم الساعية للوصول لأماكن عمل أكثر إنسانية وأكثر تعبيراً عن النفس، بمستويات كبيرة من الترابط (Golestanipour, 2016)، وعرفها

(Sprunget al., 2012) بأنها عبارة عن شعور المرء لأهمية العمل الذي يُمارسه، وبناء عدد من العلاقات الاجتماعية القوية مع الغير في العمل، بجانب التوافق بين قيم الفرد والمؤسسة التي يعمل لديها.

٢. سمات روحانية مكان العمل:

أشار (خضير، ٢٠١٦ & يوسف، ٢٠١٨) إلى أن روحانية مكان العمل لها مجموعة من السمات التي تميزها وهي كالاتي:

- ❖ التعريف عن نفسنا باعتبارها واحدة من القيم الجوهرية، والتي تتعدى الأملاك والمواقع.
- ❖ أصالة (الحكمة، والابتكار، والتركيز، والتحول).
- ❖ القيام بجميع الأعمال والسلوكيات القيادية والخدمات.
- ❖ تجسيد قيم (الصدق، والنزاهة، والاحترام، والعطف، والحب).
- ❖ التأكيد على مبدأ المسؤولية المجتمعية تجاه البيئة والمجتمع.
- ❖ الروحانية مع الإله، هي أساس اتخاذ القرارات المعنوية والأخلاقية.
- ❖ ذات نظرة واسعة النطاق.
- ❖ الرغبة في الحقيقة، وكذلك القصد في العيش.
- ❖ تمام الثقة بأن حياة الفرد الشخصية الذاتية لها هدف.
- ❖ وجود إحساس قوي بالمجتمع.
- ❖ وجود رغبة في إحداث التغيير.

٣. أهمية روحانية مكان العمل:

أوضح (Faro Albuquerque et al., 2014 & الشامي، ٢٠١٤ & يوسف، ٢٠١٨) أن الاهتمام بدراسة روحانية مكان العمل ناتج عن أهميته وتأثيره في مختلف الجوانب التي في النهاية تؤدي لتحسين أداء الفرد والمؤسسة، وتحسين العلاقات التنظيمية وإدارة الوقت بشكلٍ فعال، ويُمكن تناول أهميتها كما يلي:

- تعزيز رغبة الفرد ونشاطه في العمل، ويشمل إلهامه عن كيفية دمج نفسه مع هوية المؤسسة ومصيرها.
- تشجيع مشاعر (الحب، والمودة، والإيثار، والإنسانية، والاهتمام)؛ تحقيقاً للرضا الداخلي ورضا الذات، وتحسين أداء المؤسسات الكلي.

- خلق حالة من حالات كمال الفرد العامل النسبي، وذلك عن طريق توسيع حدود شعوره او وعيه بما هو وراء المستوى المعتاد أو الطبيعي، وما ينتج عنه من تولد الشعور بالرضا والسعادة، وهو ما يدفعه ويحفزه على الابتكار والإبداع والمساهمة في تعزيز أداء المؤسسة الوظيفي.
- مصدر هام لتحقيق التنافسية للمنظمات.
- تساهم في: (تحسين السلوك الأخلاقي بالعمل، وتعزيز تماسك رؤية المؤسسة وفرصها، وزيادة تمكين الموظفين، وتشجيع العمل الجماعي).
- بناء بيئة تنظيمية تتصف بعلاقات صداقة طيبة.
- دفع الموظفين لقبول ممارسات وأهداف تنظيمية.
- زيادة حرص الموظفين على مكان وسمعة مؤسستهم، وتحقيق نجاحها والتي تتعامل بمبدأ روحانية مكان العمل وزرعت مبادئ (الرقى والسمو) لديه، كما ارتقت بسلوكه الشخصي ليصبح في مكانة تليق بعمله.
- تعزيز نمو الموظف الذهني والعقلي، وهو ما يساهم في تعزيز قابليته لحل المشكلات ومواجهة التحديات، فيساعده ذلك على تقديم أفكار إبداعية وحلول مستمرة تعزز أداء المؤسسة.
- تعزيز دعم الموظفين والتزامهم لأوامر الرؤساء.
- مصدرًا هامًا للميزة التنافسية للمنظمات في تلك الفترة.
- حث الموظفين على تحقيق حاجتهم الرئيسية مثل: (الإنجاز، والانتماء)، وبالتالي يُساعد ذلك على تعزيز ونجاح أداء المؤسسة.

٤. النتائج المترتبة على روحانية مكان العمل:

أشار (Rahman et al., 2016 & Daniel, 2015 & Altaf & Awan, 2011) إلى أن الروحانية شيء يؤدي إلى الارتياح الداخلي للشخص مع نفسه ومع الحياة، والتي تؤدي بدورها بأن تكون لحياته معنى وهدف، كما تؤدي إلى العديد من النتائج الإيجابية مثل الشعور بالسعادة وتحقيق الرضا وتحقيق الأهداف وذلك من خلال توافر البيئة الروحانية داخل مكان العمل والتي تكون مريحة للموظفين.

٥. أبعاد روحانية مكان العمل:

أشار (عشري، ٢٠٢١ & الساعدي & خليل، ٢٠١٨) إلى أن روحانية مكان العمل لها العديد من الأبعاد والتي تمت دراستها في الدراسات السابقة، ويمكن توضيح هذه الأبعاد من خلال الجدول (١) كما يلي:

جدول (١): أبعاد روحانية مكان العمل في ضوء الدراسات السابقة

الأبعاد	الباحث	١
- الحياة الروحية - الإحساس بالجماعة - العمل الهادف	Ashmos & Duchon, 2000	
- العمل الهادف - الإحساس بالجماعة - الملائمة بين القيم الفردية والقيم المؤسسية	Czablaawsk, Milliman & Felgusan, 2003	
- الانغماس في العمل - الإحساس والانتماء للجماعة - الارتباط الروحي	Kinjerski & Skrypnik, 2006	
- الرحمة - الانتباه أو اليقظة - العمل الهادف - التفوق	Petchsawang&Duchon, 2009	
- الموازنة بين العائلة والعمل - مكان العمل - السلطة - الروح الجماعية - الذات	Khasawnah, et al., 2010	

المصدر: (الساعدي & خليل، ٢٠١٨)

ومن خلال العرض السابق نجد أنها تتفق على ثلاثة أبعاد رئيسية، وتتمثل فيما يلي:

(١) **العمل الهادف:** وهو أحد أهم جوانب روحانية مكان العمل الرئيسية على مستوى الفرد، ويُقصد به إدراك الأفراد لأهمية العمل وقيمه لتحقيق الأهداف الشخصية والأهداف الجماعية، وهو ما ينعكس بالإيجاب على الاستقرار الوظيفي والإحساس بالرضا في مكان العمل. وينظر البعض للعمل الهادف نظرة مادية فقط، كما يوجد عدد من الأفراد لا يكتفون بالتفوق والكفاءة في عملهم

فقط، ولكنهم يحتاجون لتأدية الأعمال التي تضمن تحقيق القيمة الاجتماعية الراقية لهم، وفكرة العمل الهادف تنتج عن (بيئة العمل، والبيئة الاجتماعية، وخصائص الفرد ومزاياه).

(٢) الإحساس بالجماعة في العمل (العمل الجماعي): وهو أحد أهم جوانب روحانية مكان العمل الرئيسية على مستوى جماعة العمل، ويُقصد به إدراك الفرد لأهمية الانتماء والترابط وروح العمل الجماعي، بالإضافة لإقامة العلاقات الطيبة بين أعضاء الفريق، والعمل سويًا باعتبارهم أسرة واحدة؛ وصولًا لتحقيق الأهداف المشتركة. ويُعتبر الإحساس بالانتماء للمجموعة وعاطفيًا الشعور الأكثر أهمية بالنسبة لعدد كبير من الأشخاص، كما يتضمن الإحساس بالاتصالات والانتماء والعلاقات العاطفية وروح العمل الجماعي. كما يُخفض الشعور بالجماعة لدى الفرد الرغبة في ترك وظيفته بالمؤسسة؛ لأنه في هذا الوضع يُضحى بالموارد الاجتماعية التي من الصعب تعويضها في مكان آخر، وبالتالي يُمثل جوهر الإحساس بالمجموعة إحساس عميق بالترابط والاتصال بين أفراد المؤسسة.

(٣) التوافق والملاءمة مع قيم المنظمة: وهو أحد أهم جوانب روحانية مكان العمل الرئيسية على مستوى المنظمة، ويُقصد به امتلاك الفرد لمجموعة من القيم المنسجمة والمتطابقة مع القيم السائدة بالمنظمة التي يعمل بها، وهو ما ينعكس بالإيجاب على التزامه تجاه المؤسسة والعمل على تحقيق غاياتها. وتأخذ الملائمة عدة أشكال منها (الملاءمة التجهيزية، والملاءمة التكميلية)، ويُمكن تعريف بالملاءمة بين قيم الفرد والمؤسسة بأنها حالة الانسجام والتطابق بين قيم العمل الفردي وقسم العمل المؤسسي. وعليه.. فإن العيش من خلال الحقائق الروحانية للفرد يضمن العمل بالمؤسسة بإخلاص ومصداقية، حيث ينعكس ذلك على تقديم كل ما هو مفيد ونافع للآخرين، وبعيدًا عن تحقيق أية مكاسب ذاتية.

وقد أضاف (صادق وآخرون، ٢٠٢١) بعد رابع بالإضافة للثلاث أبعاد المذكورة وهو الاندماج الوظيفي والذي يشير إلى وهو درجة انشغال الشخص بطريقة إدراكية بوظيفته واهتمامه بجانب تعلقه بها، ويُعبر عن الدرجة التي يندمج فيها الشخص مع الوظيفة التي يمارسها ويشعر بأهميتها، حيث أنه سيرتبط بها انفعاليًا وعاطفيًا وسلوكيًا ومعرفيًا في وقت واحد. كما يُعرف بأن الدرجة التي يتطابق الفرد خلالها مع عمله، ويعمل فكفاءة وفاعلية في إتمامها ويُعتبر أدائه الوظيفي هامًا جدًا لقيمه الذاتية. كما يرى (Sadq, 2019) أن الاندماج الوظيفي يُعتبر حلقة وصل بين مستوى احتياجات العمال والإنتاجية ونوعية حياة الموظفين المهنية، كما يؤدي لتحمل لموظفين

زيادة الطاقة الإنتاجية في العمل والمسئولية الاجتماعية، بالإضافة إلى تحقيق أهداف المؤسسة، لما فيه من تعلق العاملين في عملهم ويصبح جزءاً هاماً في حياتهم أكثر فأكثر .

ب. الإطار المفاهيمي للتميز المؤسسي:

١. ماهية التميز المؤسسي:

يُعرف التميز المؤسسي بأنه عبارة عن ممارسة بارهه في إدارة المؤسسة التي تسعى لتحقيق نتائج ترضى عنها كافة الأطراف (عملاء، مساهمين، موظفين)، وتتقسم تلك الممارسة البارهة لعدة عوامل مثل القيادة التي تقوم بعملية الصياغة والتوجيه للسياسات والاستراتيجيات والموارد المالية والبشرية، وكذلك نظم المعلومات ومختلف العمليات الداخلية (أحمد، ٢٠٢١). كما يُعرف بأنه ذلك التميز المعتمد على التكامل بين القيادة الناجحة المحفزة للأداء المؤسسي والموارد البشرية ذات الأداء المتميز، والبيئة الداخلية الداعمة لتحقيق الأداء المتميز، بجانب وجود استراتيجية للمؤسسة تسعى للوصول للأداء المتميز، واستثمار واستغلال الفرص وقدرات المؤسسة الذاتية؛ تحقيقاً لمستوى الأداء الذي يتخطى توقعات أصحاب المصالح والمنافسين (عثمان، ٢٠١٨).

ويُعرف بأنه الوضوح في معرفة العملاء والتعرف على مطالبهم و رغباتهم واحتياجاتهم واهتمام عناصر المنظمة بتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم المستقبلية غير المتوقعة، عن طريق أداء يفوق التوقع محققاً للمنافع الخاصة بأصحاب المصلحة بصورة متوازنة للفرد والمجتمع (محمد، ٢٠٢٠). ويُعرف بأنه سعي المؤسسات لاستثمار الفرص الحاسمة والتي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال، بجانب الالتزام بإدراك رؤية مشتركة يتخللها وضوح الأهداف وكفاية المصدر والحرص على توفير الأداء الفعال وتحقيقه (عثمان، ٢٠٢١). وهو قدرة المؤسسة على المنافسة والمساهمة بطريقة استراتيجية عبر التفوق في الأداء وحل المشكلات، وتحقيق أهدافها بطريقة فعالة تميزها عن غيرها من المؤسسات الأخرى (حسين، ٢٠٢٢).

وهو عبارة عن الأهداف أو الإنجازات التي تسعى المؤسسة لتحقيقها، دون النظر لاختلاف أنواع وأحجام هذه المؤسسات، عن طريق الاستغلال الأمثل للموارد المالية والبشرية بفعالية وكفاءة عالية في إطار الظروف البيئية المحيطة (نصار & الرملاوي ٢٠٢٢)، وهو قدرة المؤسسة على متابعة هدفها عن طريق استخدام وسائل حديثة للوصول لمختلف أهدافها (Al-Ma'aitah et al, 2020)، ويمكن النظر إليه باعتباره ممارسة متميزة كالابتكار والتحسين الذي يُمكن أن تُمارسه المؤسسة لتحقيق أهدافها النهائية (Al-hefiti et al, 2019). وهو عبارة عن التفاعل وتشجيع

الموظفين على تقديم المنتجات والخدمات الملبية لطلبات العملاء ضمن توقعات العمل (Jaroslav et al, 2018)، هو حالة من التفوق التنظيمي والإبداع الإداري تقوم بتحقيق مستويات عالية من الأداء وتنفيذ العمليات التسويقية والمالية والإنتاجية وغيرها بالمؤسسة (أبو جريوع، ٢٠٢٢).

٢. أهداف التميز المؤسسي:

أوضح (الوهبي، ٢٠١٩) أن التميز المؤسسي يحتاج للتخطيط الاستراتيجي الفعال، والذي يُحدد الثغرات ويحقق القفزات الرئيسي، كما يوفر تطبيق نماذج وبرامج الجودة والتميز للمؤسسة منهج عمل وآليات لقياس الأداء؛ بسبب ما تتضمنه من معايير أساسية وعناصر متكاملة، لا بد من توافرها لكي تنال المؤسسة جوائز الجودة والتميز، كما يعتمد التخطيط الاستراتيجي للتميز المؤسسي على خمس مستويات وهي كالتالي:

- التفكير المنطقي (الواقعي).
- حل المشكلات الراهنة.
- القيادة والتخطيط والرقابة.
- الاستخدام الأمثل للموارد، وترشيدها.
- تحقيق الأهداف والغايات المنشودة.

وقد أشار (المري، ٢٠٢٠) أن التميز المؤسسي يهدف لحدوث تحسن ملموس في مستويات الأداء على جميع أطراف المؤسسة، وتشمل ما يلي:

- توزيع الأدوار بين الموظفين، ومحاولة إيجاد بيئة مُشجعة على الابتكار والإبداع.
- التوسع في الإنتاج، وتحقيق متطلبات واحتياجات الجودة المدركة.
- تحسين بيئة العمل.
- قيادة السوق، وزيادة الحصة لسوقية.
- الاستثمارات في المدخلات، وخاصة العناصر البشرية.
- الاستفادة من الخبرات والمعارف، وخاصة المعارف الضمنية.
- الوصول السريع للعملاء وتحقيق احتياجاتهم ورغباتهم.
- إدارة التغيير عن طريق الموازنة بين ضغوط البيئة الداخلية والخارجية.
- بناء القدرة المؤسسية، بجانب تحديد نقاط الضعف والقوة.
- إدارة موارد المؤسسة ضمن الضغوط البيئي.

- التوضع في بيئة العمل، عن طريق تحديد أهداف الاستمرارية والبقاء.
 - كما أوضح (زهران، ٢٠٢٢) أن هناك تصنيف آخر لأهداف التميز المؤسسي يمكن توضيحه كما يلي:
 - فهم علاقات التأثير المتبادل والتداخل داخل المؤسسة وخارجها، وتحفيز العاملين ودعمهم نفسياً ومعنوياً.
 - تمكين الإدارة من حل المشكلات بأساليب علمية صحيحة، والتعامل معها بشكل صحيح عن طريق الإجراءات الوقائية والتصحيحية لمنع حدوثها.
 - التأكيد على ضرورة الوقاية من الأخطاء قبل حدوثها، وهو ما يساعد في توفير الوقت والمال والجهد.
 - بناء العلاقات المتميزة مع المجتمعات المحلية والدولية، ودعم الحرية الفردية والتنظيمية.
 - السعي للتطوير والتحسين المستمر، والتركيز على القدرات المحورية والاستراتيجية بالمؤسسة.
 - تحقيق موازنة بين النشاط والنتيجة، وتقديم الخدمة والمنتج بشكل متميز يرضى العميل عنه.
 - تحقيق عوائد متوازنة لكافة الأطراف، وتنمية العلاقات معهم وتوظيفها واستثمارها.
- ٣. خصائص التميز المؤسسي:**
- أكد (إبراهيم، ٢٠١٩) أن المؤسسات التي تُحقق تميزاً تتميز بمجموعة من الخصائص العامة، وهي كما يلي:
- قبول الأعمال الصعبة: وهي من أهم مصادر التميز المؤسسي، حيث فرص التعلم السريع ونمو المؤسسات، وكذلك تحسين العمليات ومباشرة العمل من البداية.
 - توفر القيادة الكفؤ: فهي تعمل كقدوة، بجانب دورها البارز في تحفيز التميز وتشجيعه.
 - تحمل المصاعب: حيث أن المصاعب هي التي توضح مستويات قدرة المؤسسات؛ حيث أن ارتكاب الأخطاء وتحميل المؤسسة للأزمات وكذلك مواجهتها، يُساهم في صقل قدرة المؤسسة وتميزها.
 - الخبرات البعيدة عن نطاق العمل: فالمؤسسة المتميزة يتوفر لديها خبرات ومعارف بعيدة عن نطاق العمل، وتحديدًا خدمة المجتمع، والتي تُوفر عدد من الفرص لاكتساب التميز بالأداء.

○ الدقة: والمقصود بها هنا هو تعزيز دقة نظام التنبؤ الخاص بالمؤسسة، عن طريق اختيار الأساليب الأنسب والأفضل لتأدية المهام، وبناء مناخ داخلي يؤكد على ضرورة دقة التنبؤ في التأثير على تميز المؤسسي.

○ برامج التدريب: فالنظام المعياري السائد بالمؤسسة لأنشطة التميز في الأداء هي أقل أهمية مقارنة بما يتم تعلمه بطريقة مباشرة من الفرص التدريبية المعززة لتميز المؤسسة.

٤. مبادئ التميز المؤسسي:

أوضح (زهران، ٢٠٢٢) أنه توجد مجموعة من المبادئ التي يركز عليها التميز المؤسسي، وهي كما يلي:

- التركيز على العميل، والإدارة عن طريق الحقائق والعمليات.
- تنمية الموظفين وإشراكهم، والإبداع والابتكار والتحسين الدوري.
- المسؤولية المجتمعية، بجانب الاهتمام بكافة النتائج.
- نشر المعرفة والعدالة، وتوزيع الموارد تبعاً للأولويات والاحتياجات.
- تعزيز القيمة الإنسانية عن طريق اعتماد المعايير القيادية الداعمة الهادفة الواعية.
- تقييم الأداء المستمر، بما يُعزز جودة الإنتاج وتدعيم التحسين الدوري بعيد المدى.
- الالتزام بالمبادئ الخاصة بالإدارة العامة، من تقسيم للعمل والمسؤولية والسلطة، والتحفيز ووحدة الأمر والعمل بروح الفريق، والتعاون بجانب التوجيه والعدالة.
- ديمقراطية الإدارة، بمعنى الخروج عن نمط البيروقراطية التقليدي، وتوسيع دائرة اتخاذ القرارات والاهتمام بالاتصال غير الرسمي؛ في سبيل تحقيق فاعلية أكبر.
- قابلية التغيير، وهو ما يعني توفير المواقف الإيجابية والمناخ الصحي وخلق فرص التنافس الإيجابي البناء والثقافة الكافية.

وتبعاً لما سبق، فيمكن إيجاز المبادئ المساعدة للمؤسسة على تحقيق تميزها المؤسسي، تتمثل في: (تبسيط الإجراءات، وتحليل المعلومات، وتطوير الإدارات وخاصة إدارة الموارد البشرية، وترسيخ ثقافات المسائلة، والعمل بروح الفريق، وتحديد الأهداف، وتفويض الصلاحيات، وكذلك مواكبة التغيرات، والتحفيز وقياس الأداء، والتركيز على العميل، وأفضل استغلال للموارد المتاحة، والقيادة).

٥. أبعاد التميز المؤسسي:

أظهر (محمد، ٢٠٢٠ & Al-Halaseh & Al-Rawadyeh, 2020) أن العديد من الدراسات أكدت أن أبعاد التميز المؤسسي تتمثل في ثلاث أبعاد، وهي كما يلي:

○ **الجودة:** وذلك عن طريق تقديم خدمات بمواصفات تحقق متطلبات واحتياجات العملاء أو تفوق تلك الاحتياجات، بجانب الارتقاء بمهارات العاملين بالمؤسسة وخبراتهم، وهو ما يُمكنها من منافسة المؤسسات الأخرى في تقديمها للخدمات.

○ **الابتكار:** ويعني أفكار جديدة وغير تقليدية ومفيدة في تحسين سير العمل بالمؤسسة، وذلك عن طريق إتاحة الفرصة للموظفين من التوصل لحل مشكلاتهم، وتنفيذ الحلول والأفكار المقترحة المناسبة، وكذلك إطلاق العنان لكافة الموظفين لتقديم أفكارهم الجديدة والمبتكرة، ومحاولة مساعدتهم على تطبيقها.

○ **المرونة:** وهي تعني قابلية المؤسسة لتقديم الخدمات في أي وقت، بجانب تطوير جميع خدماتها القائمة وتحسين عملياتها لتقديم عدد من الخدمات الجديدة بما يتماشى مع حاجة العملاء، وكذلك المرونة في تعاون الموظفين وتبادل المعلومات فيما بينهم، وإتاحة الفرص لهم في اتخاذ القرارات التي تتعلق بتطوير عمل المؤسسة.

ج. الإطار المفاهيمي للفساد الإداري:

١. ماهية الفساد الإداري:

يُعد مفهوم الفساد الإداري واحداً من ضمن المفاهيم ذات أبعاد ومعاني وأسباب متعددة ومتنوعة، حيث أسبابه تتنوع فمنها الاجتماعي والاقتصادي والسياسي والثقافي، وكذلك الأسباب الداخلية والخارجية. فالفساد الإداري هو العدو الأكبر للبرامج التنموية ونشر للتخلف وإهدار للوقت والمال والجهد، وبالتالي فأصبح موضوعاً هاماً وشائعاً في الآونة الأخيرة وتصدر الاهتمامات المحلية والدولية لضرورة مكافحتها والتخلص منها خاصةً في الدول النامية.

والفساد الإداري هو سلوك الشخص المسئول بالقطاع الخاص أو العام بأية تصرفات مثل: (إساءة استغلال الوظيفة، أو المتاجرة بالنفوذ، أو إعاقة سير العدالة، أو غسل العائدات الإجرامية، أو الرشوة، أو الاختلاس، أو الإثراء غير المشروع، أو أية أعمال أخرى تؤثر على النشاط الإداري)، وتخالف اللوائح والقوانين والأخلاق والتعليمات للحصول على منافع خاصة (إبراهيم، ٢٠٢١). كما يُعرف بأنه المتعلق بالانحرافات التنظيمية أو الإدارية أو الوظيفية الصادرة من الموظف خلال تأدية

عمله، وتتجسد مظاهره في التسبب وعدم تحمل المسؤولية وغيرها من الصور الأخرى (التمييزي)، (٢٠١٨). كما يُعرف بأنه عملية استغلالية للوظيفة العامة ونفوذها في سبيل تحقيق المكاسب الشخصية المادية أو المعنوية، بطريقة تتعارض مع القوانين سواء تم ذلك بشكل فردي أو جماعي.

٢. مداخل الفساد الإداري:

اتفقت الدراسات (الشلفان، ٢٠٢١ & Kwame, 2020 & Meyer, 2020) على أنه كنتيجة

لاننتشار الفساد الإداري ظهرت عدة مداخل خاصة به، ويُمكن تناولها على النحو التالي:

- ❖ المدخل الثقافي: وخلال هذا المدخل يمكن أن يُشكل الفساد الإداري ظاهرة ذات أبعاد وأسباب ونتائج متعددة، وباعتبارها ظاهرة فيمكن لها أن تأخذ طابعاً منظماً قادراً على البقاء والاستمرار والتجذر، حيث يخلق عدد كبير من النظم الفرعية الفاسدة بنوعها القيمي أو الوظيفي.
- ❖ المدخل الأخلاقي: وخلال هذا المدخل يُعتبر الفساد ظاهرة سلوكية وقيمية، حيث تتجسد بممارسات ضارة وحالات سلبية هدامة، فيتطلب الأمر التخلص منها والوقاية منها ومكافحتها ومعالجتها بمختلف الوسائل والطرق.

❖ المدخل الحضاري: يرتبط مفهوم الفساد الإداري ارتباطاً وثيقاً بالمنظور الحضاري بكافة مكوناته (الثقافية، والسياسية، والقيمية، والسلوكية، والاجتماعية)، ففي هذا المدخل يفترض أن الفساد الإداري ظاهرة مركبة تنكسر عن طريق التخلف بطريقة واسعة، وتؤدي الممارسات الفردية والجماعية لخيارات بها كثير من القصور والنقص، حيث أنها لا تعطي تطوراً أو دافعاً على الصعيد الخاص والعام.

❖ المدخل الوظيفي: ويطلق عليه البعض المدخل (التبريري، أو العملي)، وتبعاً لهذا المدخل فلا يفترض الفساد الإداري بالضرورة أن يكون انحرافاً عن النظام السائد، ولكنه يُعتبر انحرافاً عن قواعد وإجراءات العمل وقوانينه واشتراطاته وتشريعاته، ويكون نتيجة لعدد من الأسباب المختلفة، حيث تُشكل خرقاً لهذا القوانين المعتمدة بالنظام الإداري.

٣. أنماط الفساد الإداري:

أوضح (أحمد، ٢٠١٩) أنه يوجد عدد من الأنماط المختلفة والمتنوعة للفساد الإداري، حيث تتنوع بتنوع المؤسسات التي تنتشر فيها بجانب اختلاف المتورطين فيها، وتتمثل فيما يلي:

- ❖ الرشوة: وهي من أخطر وأسوأ أنواع الفساد الإداري؛ لما لها من تهديدات وأخطار على المجتمعات، فهي سلوك مستهجن من مختلف الثقافات، وتتعامل جميع المجتمعات مع الرشوة باعتبارها سلوكاً إجرامياً في كتبها القانونية.
- ❖ التزيف والتزوير: يُعرف التزيف بأنه أي اصطناع أو تلاعب أو ترويج أو إدخال لعملة تقليدياً للعملات الصحيحة، وأما التزوير فهو تغير الحقيقة بمختلف الطرق وينتج عنها ضرر للغير.
- ❖ الاختلاس: وهو عبارة عن تحويل الشيء عن وجهته الرئيسية، وإضافته لملك حائزه، أي أنه يتحقق بجميع الأفعال التي يضيف بها الجاني المسمي المسلم إليه لملكه بتغيير حيازته من ناقصة لبنية التملك.
- ❖ التسبب الوظيفي: وهو الإهمال أو ضعف الالتزام بالأنظمة والقوانين، وكذلك تخلي الموظفين عن أعمالهم والانصراف عن القيام بأداء واجباتهم بشكل كلي أو جزئي.
- ❖ الإضرار بالمصالح العامة والأموال: وله عدة أشكال مثل الاستيلاء على المال العام، أو التفریط في المال العام.
- ❖ التريح من أعمال الوظيفة: وتُعتبر من أسوأ جرائم الاستغلال الوظيفي كما أنها تتشابه مع الرشوة، وربما يلجأ الموظف إليها لكيلا يقع تحت طائلة النصوص المجرمة لعملية الرشوة.
- ❖ الابتزاز: وهو سوء استخدام الموظف لسلطته واستغلالها لتسخير الآخرين وابتزازهم، مستغلاً بذلك حاجة الآخرين إليه.
- ❖ الوساطة: وهي تعني إدخال طرف ثالث ذات مكانة اجتماعية للتأثير في نتيجة العلاقات الاجتماعية في موقف ما، وتُعرف أيضاً باسم الشفاعة، وتتحقق في حال هدفت للحصول على أعمال غير مشروعة، فتُعتبر في هذه الحالة من جملة الفساد الإداري.
- ❖ التدليس والغش: يقع الغش في حالة عدم بيان الإجراءات وتوضيحها للعاملين بالمنظمة أو للمراجعين، واستعلام معاملات غير مكتملة وهو ما يعوق إنجازها في موعدها المحدد.
- ❖ إفشاء المعلومات السرية: وهي عدم المحافظة على أسرار الوظيفة، وما تشمله من بيانات ومعلومات ووثائق، وربما يصل الأمر إلى التكتّم على المعلومات التي لا يجب التكتّم عليها، مثل السكوت على الاختلاسات والسرقات، سواء كان بمقابل أو بدون.

❖ قبول الهدايا والإكراميات: الهدية في الأمور الحياتية ما هي إلى دفع عين لفرد ما للحصول على الثواب والألفة دون شرط أو طلب، أما في الوقت الحاضر فهي تُقدم للموظفين وفقاً لدرجاتهم ومقاماتهم.

كما ذكر (خليل وآخرون، ٢٠٢٠) أنه يوجد تقسيماً آخرًا لها وفقاً للزاوية التي يُنظر إليها منها، ويُمكن تصنيفها كما يلي:

- الفساد الإداري المنظم: وهو في العادة يرقى لدرجة جرائم عالية منظمة، وازدادت نتيجة لتعدد الظواهر الاجتماعية والاقتصادية، وتمارسها المؤسسات والمنظمات والجماعات التي تُحاول ممارسة فسادها وجرائمها بمختلف الوسائل والطرق، وهي مُشكلة كبيرة على اعتبار انها ظاهرة عابرة للقارات، وبالتالي فهي بحاجة لجهود دولية منظمة لكي تعالجها وتحد منها ومن تأثيرها السلبي.
- الفساد الإداري غير المنظم: وهي التي تُمثل مواقف فردية مهما قلت أو زادت، وفي الغالب يتم ممارسة هذا النوع من الفساد ضمن إطار منظمات الأعمال بطريقة عشوائية وبدائية غير منتجة من السهل اكتشافها والتعامل معها، بالإضافة إلى انها لا تُعبر عن ظاهرة مقبولة ولكنها ممارسات مدانة ومرفوضة.

٤. أسباب الفساد الإداري:

أشارت الدراسات يلي (حسين، ٢٠١٩ & رضوان وعثمان، ٢٠٢١) أن الفساد الإداري بالمؤسسات ظاهرة مُعقدة، ويكاد يستحيل تفسيرها عن طريق سبب واحد فقط، فإذا كان السبب واحدًا لكانت آليات مكافحته بسيطة وسهلة، إلا أن هناك عدد من الأسباب المتنوعة والتي تؤدي إليه، وتتمثل فيما يلي:

- ❖ الأسباب الشخصية: وهي المرتبطة بالعاملين ومبادئهم وقيمهم واتجاهاتهم وميولهم ومستوى تعليمهم وثقافتهم ونظرتهم لمدى مشروعية أو عدم مشروعية استغلال المنصب الوظيفي العام لتحقيق منافع شخصية ذاتية، وتتمثل تلك الأسباب في:
 - انعدام الوازع الديني وغياب القيم الأخلاقية.
 - الضعف الأخلاقي (دون النظر للفقر أو الغنى).
 - ضعف الحس الوطني.
 - سيطرة مشاعر الخوف والقلق على نفوس العاملين.
 - زيادة تطلع الموظفين وطموحاتهم.

- الرغبة في التريح السريع دون بذل أية جهد مكافئ.
 - عدم المقدرة على العمل المنتج.
 - انخفاض مستوى تعليم العاملين وثقافتهم.
- ❖ الأسباب السياسية: وهي من أخطر الأسباب وراء تفشي الفساد الإداري، وتتمثل تلك الأسباب في:
- غياب القدوة الحسنة وفساد السلطة السياسية.
 - تعيين القيادات الإدارية بالمناصب الهامة وفقاً للولاء السياسي، دون النظر للكفاءة الإدارية، وما يترتب عليه من إحباط يُصيب العاملين.
 - غياب الأجهزة المحاسبية والرقابية الفاعلة.
 - غياب منظمات مستقلة لمكافحة الفساد الإداري، فيترتب عليه سهولة انحراف الموظفين وتشجيعهم على استغلال منصبهم الوظيفي أسوأ استغلال.
 - غياب الاستقرار السياسي، وكذلك سرعة دوران القيادة الإداري.
- ❖ الأسباب الاقتصادية: وهي من أهم مسببات الفساد الإداري وانتشاره بالدول النامية، وتتمثل تلك الأسباب في:
- ما يتعلق بارتفاع الدين الخارجي والتوجه للاقتراض الخارجي والخضوع للتعليمات التي تصدرها الهيئات المالية الدولية.
 - معدل النمو الاقتصادي غير المنتظم والمنخفض، والتضخم الاقتصادي وارتفاع الأسعار.
 - مستوى الأجور والرواتب المتدني وضعف المزايا الوظيفية والحوافز؛ وما يترتب عليه من تدنى مستوى معظم العاملين، فيلجؤون للفساد لتغطية نواقصهم.
 - تلاشي الطبقة المتوسطة، واتساع الفجوة بين الطبقتين الغنية والفقيرة.
 - غياب التوازن والعدالة الاجتماعية والعدالة في توزيع الموارد الاقتصادية والثروات بين فئات المجتمع؛ ويترتب عليه تباين واختلال طبقي.
- ❖ الأسباب الثقافية والاجتماعية: حيث يتأثر سلوك العاملين بالمنظمات تأثيراً مباشراً بالبيئة المحيطة، فنجد ان التقاليد والعادات والقيم والاتجاهات والميول السلبية السائدة بالمجتمع تؤدي لتفشي ظاهرة الفساد الإداري، بجانب أن ضعف التركيبة التربوية والاجتماعية والوعي الاجتماعي لهم علاقة وثيقة بتوفير البيئة المناسبة للفساد الإداري، وتتمثل تلك الأسباب في:

- ضعف الوعي الاجتماعي الخاص بالواجبات والحقوق.
 - توظيف الانتماءات والطائفية وعلاقات الصداقة والقرابة بالعمل الرسمي.
 - ضعف العقيدة والفساد الأخلاقي.
 - ضعف المجتمع وعدم الاستقرار الاجتماعي.
 - جمود الفكر وعدم قبول التغيير والتحجر.
 - غياب الحراك الجماعي.
- ❖ **الأسباب المؤسسية والتنظيمية:** وهي المتعلقة بالمنظمات وبيئتها الداخلية ومدى تأثيرها على الموظفين، وتتمثل تلك الأسباب في:
- تضخم المنظمات وزيادة عدد العاملين بها.
 - الإغراق في المركزية واللامركزية، في ظل غياب الرقابة.
 - وجود هيكل تنظيمي قديم ومعقد غير ملائم لطبيعة العمل.
 - عدم تحديد السلطة والمسئوليات بشكلٍ دقيق.
 - شيوع الأنماط التسلطية والعلاقة البيروقراطية بين المستويات الهرمية.
 - كثرة النظم والقوانين والقواعد واللوائح، في ظل تراكم ثغراتها.
 - غموض الإجراءات والتعليمات، وغياب الأدلة الإجرائية.
 - عم الموضوعية في أنظمة الاختيار والتعيين.
 - ضعف الإمكانيات المادية والبشرية وقدراتها.
 - ضعف وسائل الرقابة والمتابعة سواء داخليًا أو خارجيًا.
 - غياب معايير قياس الأداء الدقيقة.
 - إهمال برامج التدريب والتقويم والإعداد التابعة للقيم المؤسسية.
 - ضعف الأخلاقيات الإدارية الخاصة بأداء الوظائف العامة.
 - زيادة الصراعات التنظيمية، وعدم الاستقرار الوظيفي.
 - غياب قدرة الرؤساء على القيادة، وقلة نزاهة اللقاءات القيادية وانعدامها.
- ❖ **الأسباب القضائية والقانونية:** كما هو متعارف عليه أن القضاء والقانون يخدمان في العادة الصالح العام ويجرمان الفساد الإداري عوضاً عن أن يكونا أداة يتفنن بها البعض لإيجاد المنافذ والمبررات لممارسة الفساد الإداري، وتتمثل تلك الأسباب في:

- تفسير وتطبيق النص القانوني وفقاً لأطراف العلاقة، والمجاملة لصالح القوي على حساب الضعيف.
 - التساهل مع العنصر المتهم بالفساد الإداري، واعتبار التهمة ضمن الدعاوي المخففة المخاطة بالرأفة والرحمة.
 - تمسك السلطة والمؤسسات القضائية بتطبيق الإجراءات الروتينية المعقدة، وكذلك اعتمادها على الأسلوب البدائي في التحقيق وإثبات تهمة الفساد الإداري.
 - الممارسة غير اللائقة من بعض القضاة والمحامين.
 - ضعف أنظمة التشريع والقضاء.
٥. أبعاد الفساد الإداري:

أوضح (الطبال، ٢٠٢١) أن العديد من الدراسات السابقة أكدت على أن الفساد الإداري له أربعة أبعاد وهم كما يلي:

- ❖ **الانحرافات التنظيمية:** وهي المخالفات الصادرة عن الموظف خلال القيام بوظيفته والمتعلقة بصفة أساسية بالعمل، ويأتي في مقدمتها عدم الالتزام بأوقات العمل الرسمية وعدم احترامها، التراخي والكسل والامتناع عن أداء الأعمال المنوط بها، وعدم تحمل المسؤولية.
- ❖ **الانحرافات السلوكية:** وهي المخالفات الإدارية التي يرتكبها الموظف، حيث تتعلق بتصرفاته وسلوكه الشخصي، ويأتي في مقدمتها عدم الحفاظ على أخلاقيات وكرامة العمل، الاستخدام السيء للسلطة، الوساطة والمحسوبية.
- ❖ **الانحرافات المالية والإدارية:** وتتمثل في المخالفات المتعلقة بسير العمل، ويأتي في مقدمتها مخالفة اللوائح والقواعد المالية، الإسراف والتبذير في استخدام الأموال العامة، الإسراف في استخدام أدوات ومعدات وسيارات العمل في الاستخدام الشخصي.
- ❖ **الانحرافات الجنائية:** ويأتي في مقدمتها التزوير، الرشوة، اختلاس المال العام.

ثانياً: الدراسات السابقة

قامت الباحثة بالاطلاع على الدراسات السابقة الخاصة بمتغيرات البحث الحالي، وقد تم إيجاد أنه لا توجد دراسات سابقة - حسب علم الباحثة - قامت بفحص العلاقة بين روحانية مكان العمل والتميز المؤسسي من جهة وعلاقة روحانية مكان العمل بالفساد الإداري من جهة أخرى، وهو ما يمثل فجوة بحثية قام هذا البحث بتغطيتها. وفي سبيل بناء فروض البحث الحالي، قامت

الباحثة بمحاولة إيجاد علاقات بين متغيرات البحث الحالي يتم استنتاجها في ضوء الدراسات السابقة وذلك كما يلي:

أكدت دراسة (يوسفي، ٢٠١٨) أن روحانية مكان العمل تدفع وتحفز العاملين على الابتكار والإبداع مما يساهم في تحسين الأداء التنظيمي والذي يؤدي بطبيعة الحال إلى المساهمة في تحقيق التميز المؤسسي.

كما ذكرت دراسة (الشامي، ٢٠١٤) أن روحانية مكان العمل تساهم في حث الموظفين على تحقيق حاجتهم الرئيسية مثل: (الإنجاز، والالتزام)، وبالتالي يُساعد ذلك على تعزيز ونجاح أداء المؤسسة وهو ما يؤدي إلى المساهمة في تحقيق التميز المؤسسي.

كما تطرقت دراسة (محمود، ٢٠٢٠) إلى فحص تأثير جودة البيئة الوظيفية على تحقيق التميز المؤسسي، ويعد جودة البيئة الوظيفية من نتائج روحانية مكان العمل، وقد تم تطبيق الدراسة على عدد (٣٣٠) عامل من العاملين بالشركة السودانية للتوليد الحراري. وقد وجدت نتائج الدراسة أن جودة البيئة الوظيفية لها تأثير معنوي إيجابي على تحقيق التميز المؤسسي، ولذلك يمكن القول أن روحانية مكان العمل لها تأثير معنوي إيجابي على التميز المؤسسي.

وقد هدفت دراسة (عبد الشكور، ٢٠٢٢) إلى فحص تأثير روحانية مكان العمل على تحقيق رفاهية العاملين وسلوك مشاركة المعرفة ونية البقاء في العمل، وذلك من خلال التطبيق على العاملين بفنادق شرم الشيخ. وقد خلصت النتائج إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لروحانية مكان العمل على رفاهية العاملين وكذلك سلوك مشاركة المعرفة ونية البقاء في العمل. وفي نفس السياق قدمت دراسة (سليم، ٢٠٢٠) نتائج تفيد بأن من ضمن ممارسات إدارة الموارد البشرية التي تحقق التميز المؤسسي هو رفاهية العاملين. ولذلك تتوقع الباحثة أن يكون لروحانية مكان العمل تأثير معنوي إيجابي على تحقيق التميز المؤسسي.

وقد هدفت دراسة (الطاهر & فاتح، ٢٠٢٠) إلى التعرف إلى دور أخلاقيات العمل (كسمة أساسية من سمات روحانية مكان العمل) في مكافحة الفساد الإداري والمالي بمديرية الضرائب بالمسيلة بالجزائر، وتقديم توصيات للمنظمات الحكومية لتعزيز معرفة العلاقة بين أخلاقيات العمل ومكافحة الفساد الإداري والمالي. وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية وتأثير معنوي لأخلاقيات العمل في مكافحة الفساد الإداري والمالي بالمديرية.

كما هدفت دراسة (سليمان & عبد الكريم، ٢٠٢٠) لتحديد دور جودة حياة العمل (والتي تساهم روحانية مكان العمل في تحسينها بشكل كبير) في الحد من ممارسة الفساد الإداري بمختلف أنماطه بمصلحة الضرائب وسط الدلتا. وقد أظهرت النتائج أن لجودة حياة العمل تأثيرًا سلبيًا على الفساد الإداري وهو ما يعني أنه بالإمكان استخدامها كوسيلة للتخلص من الفساد الإداري أو الحد منه.

ثالثاً: أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث على الصعيدين العلمي والتطبيقي وذلك كما يلي:

١. المستوى العلمي:

١/١. عدم وجود دراسات سابقة فحصت العلاقة المباشرة بين روحانية مكان العمل وكل من التميز المؤسسي والفساد الإداري وهو ما يعد بمثابة فجوة بحثية هامة يسعى البحث الحالي نحو دراستها، وعبر تحقيق أهداف البحث فإنها ستسهم في إضافة جديدة للمجال المعرفي المرتبط بروحانية مكان العمل والتميز المؤسسي والفساد الإداري.

٢/١. يعد البحث الحالي بمثابة استكمال للبحوث السابقة التي تناولت متغيرات البحث الحالي.

٢. المستوى التطبيقي:

١/٢. تستمد الأهمية التطبيقية للبحث من مجال تطبيقها وهو العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط والتي تعتبر من الإدارات المهمة للجمارك المصرية على ساحل البحر الأبيض المتوسط وهي من المصادر الهامة للدخل القومي حيث تقوم بتغذية خزانة وزارة المالية بالعملة المحلية والصعبة.

٢/٢. تساهم نتائج البحث الحالي في محاولة استكشاف مدى التميز المؤسسي الذي تتمتع به الإدارة المركزية بجمارك دمياط ومعرفة إلى أي مدى يوجد بها فساد إداري وبأي شكل من أشكاله.

رابعاً: مشكلة وتساؤلات البحث

قامت الباحثة بعمل دراسة استطلاعية^١ على عينة ميسرة من العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط بلغت ٣٠ مفردة، وذلك بهدف صياغة مشكلة وتساؤلات البحث. وقد تمت الدراسة

^١ تمت الدراسة الاستطلاعية في الفترة من ٢٠٢٢/١/٢ حتى ٢٠٢٢/١/٦، وذلك على عينة ميسرة مكونة من (٣٠) مفردة من العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط.

الاستطلاعية عبر استبيان مهيكّل يتضمّن مجموعة من الأسئلة، وقد بينت نتائج الدراسة الاستطلاعية مجموعة من النتائج والتي تشكل مشكلة بحثية وهي على النحو التالي:

- ❖ معظم العاملين لا يدركون مفهوم روحانية مكان العمل وأهميته بالنسبة للمنظمة.
- ❖ معظم العاملين لديهم أفكار إبداعية تفيد العمل وهم بحاجة إلى من يسمعهم لتطبيقها وتنفيذها.

- ❖ معظم العاملين يطمح في تحسين أدائهم لتحقيق التميز المؤسسي.
- ❖ معظم العاملين لديهم ميل نحو عدم التطرق نحو الفساد الإداري.

وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية يمكن صياغة مشكلة البحث في العبارة "عدم إدراك العاملين بجمارك دمياط لمفهوم روحانية مكان العمل وأهميته بالنسبة للمنظمة، مع إقرارهم بوجود فساد إداري ولكن بنسبة بسيطة تمنع تحقيق التميز المؤسسي بنسبة كبيرة". وفي ضوء مشكلة البحث تتمثل تساؤلات البحث فيما يلي:

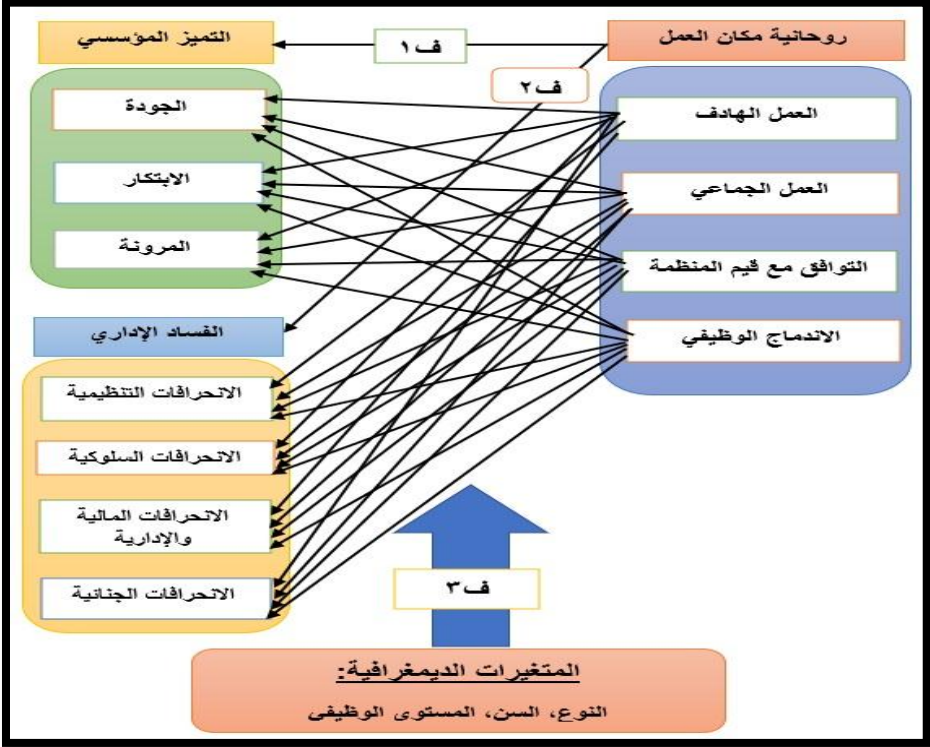
- (١) هل يوجد تأثير معنوي إيجابي لروحانية مكان العمل على تحقيق التميز المؤسسي؟
- (٢) هل يوجد تأثير معنوي سلبي لروحانية مكان العمل على الفساد الإداري؟
- (٣) هل يوجد فروق معنوية بين آراء عينة الدراسة فيما يخص متغيرات البحث (روحانية مكان العمل، التميز المؤسسي، الفساد الإداري) وفقاً لمتغيراتهم الديمغرافية (النوع، السن، المستوى الوظيفي)؟

خامساً: أهداف البحث

- يتبنى البحث مجموعة من الأهداف للإجابة عن تساؤلات البحث، هذه الأهداف تتمثل فيما يلي:
- (١) فحص التأثير المباشر لروحانية مكان العمل على التميز المؤسسي.
 - (٢) قياس التأثير المباشر لروحانية مكان العمل على الفساد الإداري.
 - (٣) التعرف على الفروق المعنوية بين آراء عينة الدراسة فيما يخص متغيرات البحث (روحانية مكان العمل، التميز المؤسسي، الفساد الإداري) وفقاً لمتغيراتهم الديمغرافية (النوع، السن، المستوى الوظيفي).

سادساً: فروض البحث

في ضوء مشكلة وتساؤلات البحث، تم وضع نموذج بحثي يوضح العلاقات بين المتغيرات وذلك كما هو في الشكل (١) كما يلي:



شكل (١): نموذج البحث

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء الدراسات السابقة

وفي ضوء نموذج البحث، تمكنت الباحثة من صياغة فروض البحث وذلك على النحو التالي:

ف١: يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) على أبعاد التميز المؤسسي (الجودة، الابتكار، المرونة)، وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

ف١/١: يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل

الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) على الجودة.

ف١/٢: يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) على الابتكار.

ف١/٣: يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) على المرونة.

ف٢: يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) على أبعاد الفساد الإداري (الانحرافات التنظيمية، الانحرافات السلوكية، الانحرافات المالية والإدارية، الانحرافات الجنائية)، وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

ف١/٢: يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) على الانحرافات التنظيمية.

ف٢/٢: يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) على الانحرافات السلوكية.

ف٣/٢: يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) على الانحرافات المالية والإدارية.

ف٤/٢: يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) على الانحرافات الجنائية.

ف٣: توجد فروق معنوية بين آراء عينة الدراسة فيما يخص متغيرات البحث (روحانية مكان العمل، التميز المؤسسي، الفساد الإداري) وفقاً لمتغيراتهم الديمغرافية (النوع، السن، المستوى الوظيفي).

سابعاً: أسلوب البحث

ويشمل المتغيرات التي يتضمنها البحث بالإضافة إلى أساليب قياسها، إلى جانب مجتمع وعينة البحث، أسلوب جمع البيانات، والأساليب الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات واختبار الفروض، وذلك على النحو التالي:

١. متغيرات البحث وأساليب قياسها

- ١.١. روحانية مكان العمل: وتم قياسه باستخدام مقياس (Gupta et al., 2014) حيث اشتمل المتغير على أربعة أبعاد رئيسية (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي)، وتم قياسه من خلال (٣٥) عبارة.
- ٢.١. التميز المؤسسي: وتم قياسه من خلال مقياس (الدغمي، ٢٠١٩)، حيث تضمن المتغير ثلاثة أبعاد أساسية (الجودة، الابتكار، المرونة)، وتم قياسه من خلال (١٦) عبارة.
- ٣.١. الفساد الإداري: وتم قياسه من خلال مقياس (الطبال، ٢٠٢١)، حيث اشتمل المتغير على أربعة أبعاد (الانحرافات التنظيمية، الانحرافات السلوكية، الانحرافات المالية والإدارية، الانحرافات الجنائية)، وقد تم قياسه من خلال (٢١) عبارة.

٢. مجتمع وعينة البحث:

يتضمن مجتمع البحث جميع العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط، وقد بلغ العدد الإجمالي ٣٨٧ موظف وموظفة طبقا لسجلات العاملين بشئون العاملين خلال عام ٢٠١٩، وقد قام الباحث باستقصاء آرائهم بأسلوب الحصر الشامل، وقد تم استرداد ٣٠٩ استمارة خالية من الأخطاء وصالحة للتحليل الإحصائي بنسبة استرداد بلغت ٨٠%.

٣. أسلوب جمع البيانات:

استندت الباحثة إلى أسلوبين لتجميع البيانات وهما:

١/٣ البيانات الثانوية: وهي البيانات التي تم جمعها من خلال الاطلاع على الكتب والدوريات والرسائل والأبحاث العلمية العربية والأجنبية والتي تناولت متغيرات البحث الحالي من أجل تشكيل تأصيل للمفاهيم لإعداد الإطار النظري للبحث.

٢/٣ البيانات الأولية: وهي البيانات التي تم جمعها من مجتمع البحث باستخدام استبيان صممتها الباحثة في ضوء الدراسات السابقة وتحليلها في سبيل اختبار فروض الدراسة والتأكد من صحتها أو خطأها للوصول إلى النتائج.

٤. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

- ١/٤. اختبار ألفا كرونباخ لاختبار ثبات متغيرات البحث.
- ٢/٤. المتوسطات والانحرافات المعيارية لقياس المتوسط لإجابات أفراد العينة وانحرافاتهما.
- ٣/٤. أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرض الأول والثاني.

٤/٤. اختبار T-Test، Anova لاختبار الفرض الثالث.

ثامناً: نتائج البحث

١. اختبار صدق وثبات المقياس:

استخدمت الباحثة اختبار ألفا كرونباخ لاختبار ثبات مقاييس المتغيرات، وتوضح بيانات

الجدول (٢) قيم معاملات الثبات والصدق الذاتي للاستبيان وذلك كما يلي:

جدول (٢): قيم معاملات الثبات والصدق الذاتي للاستبيان

أبعاد روحانية مكان العمل	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي	أبعاد التميز المؤسسي	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي	أبعاد الفساد الإداري	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
العمل الهادف	٠.٧٦١	٠.٨٧٢	الجودة	٠.٨٢٦	٠.٩٠٨	الانحرافات التنظيمية	٠.٧٥١	٠.٨٦٦
العمل الجماعي	٠.٨٠١	٠.٨٩٤	الابتكار	٠.٧٤٤	٠.٨٦٢	الانحرافات السلوكية	٠.٧٨٢	٠.٨٨٤
التوافق مع قيم المنظمة	٠.٧٨٢	٠.٨٨٤	المرونة	٠.٧٢٧	٠.٨٥٢	الانحرافات المالية والإدارية	٠.٧١٨	٠.٨٤٧
الانتماء الوظيفي	٠.٨١١	٠.٩٠٠				الانحرافات الجنايية	٠.٧٦٨	٠.٨٧٦

المصدر: من إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول (٢) ما يلي:

❖ فيما يخص مقياس روحانية مكان العمل فقد تخطت قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع أبعاد المتغير ٠.٧٠ وهي القيمة الأدنى لقبول واعتماد ثبات المقياس، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لجميع الأبعاد ما بين (٠.٧٦١ : ٠.٨١١) وهو ما يوضح وجود درجة مرتفعة من الاعتمادية على المقياس.

❖ بالنسبة لمقياس التميز المؤسسي، اتضح أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع الأبعاد قد تجاوزت ٠.٧٠ وهي الحد الأدنى لقبول واعتماد ثبات المقياس، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لجميع الأبعاد من ٠.٧٢٧ : ٠.٨٢٦ وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس.

❖ أما بالنسبة لمقياس الفساد الإداري، اتضح أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع الأبعاد قد تجاوزت ٠.٧٠ وتراوحت ما بين (٠.٧١٨ : ٠.٧٨٢) وهذا ما يشير إلى وجود درجة عالية من الاعتمادية على المقياس.

❖ وفي ضوء ذلك، يتضح أن جميع المقاييس المستخدمة لقياس متغيرات البحث تحظى بصدق وثبات مرتفع.

٢. التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد البحث:

يتضمن البحث ثلاث متغيرات أساسية وهم روحانية مكان العمل والتي تمثل المتغير المستقل ويحتوي على أربعة أبعاد (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي)، بالإضافة إلى التميز المؤسسي والذي يتضمن ثلاثة أبعاد (الجودة، الابتكار، المرونة)، وأخيراً الفساد الإداري بأبعاده الأربعة (الانحرافات التنظيمية، الانحرافات السلوكية، الانحرافات المالية والإدارية، الانحرافات الجنائية)، ويمكن عرض نتائج التحليل الوصفي لهذه المتغيرات كما في الجدول (٣) وذلك كما يلي:

جدول (٣): التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد البحث (ن = ٣٠٩)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأبعاد	المتغيرات
٠.٨٣٤	٣.٦٥	العمل الهادف	روحانية مكان العمل
٠.٦٢٧	٤.٠٧	العمل الجماعي	
٠.٥١٧	٣.٧٣	التوافق مع قيم المنظمة	
١.١٤٣	٣.٥٥	الاندماج الوظيفي	
٠.٧٥١	٣.٨٢	الجودة	التميز المؤسسي
٠.٧٨٢	٣.٢٧	الابتكار	
٠.٥٥١	٣.٧٤	المرونة	
٠.٦٢٦	٣.١٤	الانحرافات التنظيمية	الفساد الإداري
٠.٨٢٢	٣.١١	الانحرافات السلوكية	
٠.٩٤٧	٣.٢١	الانحرافات المالية والإدارية	
١.٢٢٦	٣.٠٨	الانحرافات الجنائية	

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول (٣) ما يلي:

❖ حصلت أبعاد روحانية مكان العمل على متوسطات تراوحت ما بين (٠.٣٦٥ : ٠.٤٠٧)، حيث حصل الاندماج الوظيفي على القيمة الأدنى للوسط الحسابي بلغت ٠.٣٥٥، فيما حصل العمل الجماعي على القيمة الأعلى للوسط الحسابي وقد بلغت ٠.٤٠٧، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد روحانية مكان العمل بين العاملين بالإدارة المركزية لجمارك دمياط بدرجة متوسطة.

❖ تراوحت قيم الوسط الحسابي لأبعاد التميز المؤسسي ما بين (٠.٣٢٧ : ٠.٣٨٢)، حيث حصل الابتكار على القيمة الأدنى للوسط الحسابي بين جميع الأبعاد والتي بلغت ٠.٣٢٧، بينما حصلت الجودة على أعلى قيمة للوسط الحسابي بين جميع الأبعاد حيث بلغت قيمته ٠.٣٨٢، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد التميز المؤسسي بين العاملين بالإدارة المركزية لجمارك دمياط بدرجة متوسطة.

❖ سجلت أبعاد الفساد الإداري وسط حسابي تراوح ما بين (٠.٣٠٨ : ٠.٣٢٣)، حيث حصلت الانحرافات الجنائية على القيمة الأدنى للوسط الحسابي والتي بلغت ٠.٣٠٨، في حين حصلت الانحرافات المالية والإدارية على القيمة الأعلى للوسط الحسابي بلغت قيمته ٠.٣٢٣، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد الفساد الإداري بين العاملين بالإدارة المركزية لجمارك دمياط بدرجة ضعيفة.

٣. اختبار فروض البحث:

١.٢. اختبار الفرض الأول: قامت الباحثة باختبار هذا الفرض باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لمعرفة تأثير أبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) على أبعاد التميز المؤسسي، وذلك كما في الجدول (٤) كما يلي:

جدول (٤): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد روحانية مكان العمل على أبعاد التميز المؤسسي

الفرض	المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	B	Beta	T	Sig	معامل التحديد R ²	F (Sig)
ف/١	الجودة	العمل الهادف	٠.٠٨١	٠.٠٥٧	١.٤٤٨	٠.٠٠٠	٠.٥٦٣	***١٣٧.٧٦٨ (٠.٠٠٠)
		العمل الجماعي	٠.١١١	٠.٠٨٦	٢.٢٠١	٠.٠٢٤		
		التوافق مع قيم المنظمة	٠.٠٧٨	٠.١٣٣	٣.٥٠٢	٠.٠٠٠		
		الاندماج الوظيفي	٠.٦٠٩	٠.٦٨٦	٧.٧٤٦	٠.٠٠٠		
ف/٢	الابتكار	العمل الهادف	٠.٣٤٠	٠.٣٥١	٣.٢٥١	٠.٠٠٠	٠.٦١١	***١٦٢.٧٣٥ (٠.٠٠٠)
		العمل الجماعي	٠.٢٨٢	٠.٣٠٢	٥.٠١٩	٠.٠٠٠		
		التوافق مع قيم المنظمة	٠.٢٢١	٠.١٩٨	٤.٢٣٠	٠.٠٠٠		
		الاندماج الوظيفي	٠.٣٦٦	٠.٢٤١	٣.٢٢٧	٠.٠٠١		
ف/٣	المرونة	العمل الهادف	٠.١١٩	٠.٣٢٧	٤.٣٢٤	٠.٠٠٤	٠.٥٢٧	**١٢٧.٢٦٤ (٠.٠٠٠)
		العمل الجماعي	٠.٠٩٣	٠.٢٨١	٥.٧١٤	٠.٠٣٧		
		التوافق مع قيم المنظمة	٠.٢٢٣	٠.٣٠٤	٢.٦٥١	٠.٠٤١		
		الاندماج الوظيفي	٠.٠٧١	٠.٢١١	٣.١٦٢	٠.٠٠٢		

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي

** = مستوى معنوية = ٠.٠٠٠١ ، *** = مستوى معنوية = ٠.٠٠٠٠

ويتضح من الجدول (٤) ما يلي:

• يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) مجتمعة على الجودة، حيث بلغت قيمة F ١٣٧.٧٦٨، وهو ما يعنى قبول الفرض الفرعي الأول.

• يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) مجتمعة على الابتكار، حيث بلغت قيمة F ١٦٢.٧٣٥، وهو ما يعنى قبول الفرض الفرعي الثاني.

• يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) مجتمعة على المرونة، حيث بلغت قيمة F ١٢٧.٢٦٤، وهو ما يعنى قبول الفرض الفرعي الثالث.

• تفسر أبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) مجتمعة حوالي ٥٧% من التغير الحادث في الجودة، حيث أن قيمة معامل التحديد R² تساوى ٠.٥٦٣، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع

حوالي ٤٤% تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.

• تفسر أبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) مجتمعة حوالي ٦١% من التغير الحادث في الابتكار، حيث أن قيمة معامل التحديد R^2 تساوى ٠.٦١١، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٣٩% تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.

• تفسر أبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) مجتمعة حوالي ٥٣% من التغير الحادث في المرونة، حيث أن قيمة معامل التحديد R^2 تساوى ٠.٥٢٧، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٤٧% تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.

• مما سبق يتضح أنه: يوجد تأثير معنوي إيجابي لجميع أبعاد روحانية مكان العمل على جميع أبعاد التميز المؤسسي، وهو ما يوضح أن روحانية مكان العمل تؤدي بشكل مباشر وإيجابي نحو تحقيق التميز المؤسسي، مما يشير إلى قبول الفرض الأول.

٢.٣. اختبار الفرض الثاني: قامت الباحثة باختبار هذا الفرض باستخدام أسلوب تحليل

الانحدار المتعدد المتدرج لمعرفة تأثير أبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) على أبعاد الفساد الإداري، وذلك كما في الجدول (٥) كما يلي:

جدول (٥): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد روحانية مكان العمل على أبعاد الفساد الإداري

الفرص	المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	B	Beta	T	Sig	معامل التحديد R ²	F (Sig)
ف٢/١	الانحرافات التنظيمية	العمل الهادف	٠.١٢٦-	٠.٢٢١-	٣.٥٢١	٠.٠٠٠	٠.٥٥١	**١٠٧.٢٢٣ (٠.٠٠٠)
		العمل الجماعي	٠.٠١٩-	٠.٠٧١-	٢.٦٦٢	٠.٠٣١		
		التوافق مع قيم المنظمة	٠.٠٢٤-	٠.٣٢٢-	٤.٥٥٣	٠.٠٢٢		
		الاندماج الوظيفي	٠.١١٤-	٠.٠٢٦-	١.٧٤١	٠.٠٠٤		
ف٢/٢	الانحرافات السلوكية	العمل الهادف	٠.٤١٨-	٠.٥٧٦-	١٣.٦٤٩	٠.٠٠٢	٠.٦٣٣	**١٤٧.٥٢٥ (٠.٠٠٠)
		العمل الجماعي	٠.٢٥٦-	٠.٢٧٥-	٦.٥٥٦	٠.٠٤٢		
		التوافق مع قيم المنظمة	٠.١٨٠-	٠.١٦٩-	٥.٢١٥	٠.٠٣٣		
		الاندماج الوظيفي	٠.٢٤١-	٠.٢٥٨-	٤.٦٢٧	٠.٠٠٠		
ف٣/٢	الانحرافات المالية والإدارية	العمل الهادف	٠.٥٣٩-	٠.٥٥٥-	١٤.٢٦٣	٠.٠٠٠	٠.٦٧٧	***١٤٣.٣٠٥ (٠.٠٠٠)
		العمل الجماعي	٠.٤٨٦-	٠.٣٨٩-	١٠.٠٣٥	٠.٠٠٠		
		التوافق مع قيم المنظمة	٠.١٥١-	٠.١٢٢-	٢.٨٤٥	٠.٠٠٠		
		الاندماج الوظيفي	٠.٢٠٣-	٠.١٣٦-	١.٨٣٧	٠.٠٣٩		
ف٤/٢	الانحرافات الجنائية	العمل الهادف	٠.٢٥٣-	٠.٢٨٨-	٤.٦٦٤	٠.٠٠٢	٠.٥٨٨	*١١٤.٩١٧ (٠.٠٠٠)
		العمل الجماعي	٠.١١١-	٠.١٨٩-	١.٥٩٤	٠.٠٠٠		
		التوافق مع قيم المنظمة	٠.٢٠١-	٠.١٨٢-	٢.٦٦٢	٠.٠٤٢		
		الاندماج الوظيفي	٠.٠٥٧-	٠.١٤٧-	١.٧٦٨	٠.٠٣٤		

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي

** = مستوى معنوية = ٠.٠٠١ ، *** = مستوى معنوية = ٠.٠٠٠

ويتضح من الجدول (٥) ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) مجتمعة على الانحرافات التنظيمية، حيث بلغت قيمة F ١٠٧.٢٢٣، وهو ما يعنى قبول الفرض الفرعي الأول.
- يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) مجتمعة على الانحرافات السلوكية، حيث بلغت قيمة F ١٤٧.٥٢٥، وهو ما يعنى قبول الفرض الفرعي الثاني.
- يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) مجتمعة على الانحرافات المالية والإدارية، حيث بلغت قيمة F ١٤٣.٣٠٥، وهو ما يعنى قبول الفرض الفرعي الثالث.

- يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) مجتمعة على الانحرافات الجنائية، حيث بلغت قيمة F ١١٤.٩١٧، وهو ما يعنى قبول الفرض الفرعي الرابع.
- تفسر أبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) مجتمعة حوالي ٥٥% من التغير الحادث في الانحرافات التنظيمية، حيث أن قيمة معامل التحديد R^2 تساوى ٠.٥٥١، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٤٥% تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.
- تفسر أبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) مجتمعة حوالي ٦٣% من التغير الحادث في الانحرافات السلوكية، حيث أن قيمة معامل التحديد R^2 تساوى ٠.٦٣٣، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٣٧% تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.
- تفسر أبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) مجتمعة حوالي ٦٨% من التغير الحادث في الانحرافات المادية والإدارية، حيث أن قيمة معامل التحديد R^2 تساوى ٠.٦٧٧، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٣٣% تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.
- تفسر أبعاد روحانية مكان العمل (العمل الهادف، العمل الجماعي، التوافق مع قيم المنظمة، الاندماج الوظيفي) مجتمعة حوالي ٥٩% من التغير الحادث في الانحرافات الجنائية، حيث أن قيمة معامل التحديد R^2 تساوى ٠.٥٨٨، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٤٢% تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.
- مما سبق يتضح أنه: يوجد تأثير معنوي سلبي لجميع أبعاد روحانية مكان العمل على جميع أبعاد الفساد الإداري، وهو ما يوضح أن روحانية مكان العمل ينتج عنها الحد من نقشى الفساد الإداري، مما يشير إلى قبول الفرض الثاني.

٣.٣. اختبار الفرض الثالث: استخدمت الباحثة T-Test لاختبار الفروق المعنوية بين آراء عينة البحث فيما يتعلق بمتغيرات البحث وفقاً للنوع، وبالنسبة للفروق المعنوية وفقاً للنوع يمكن توضيحها من خلال الجدول (٦) كما يلي:

جدول (٦): نتائج تحليل T-Test لمتغير النوع (ذكر/أنثى)

النتيجة	P-Value	قيمة T	العدد	النوع	المتغيرات
رفض	٠.١٦٢	٢.٤٢٧	٢٠٣	ذكر	روحانية مكان العمل
			١٠٦	أنثى	
	٠.٢١٨	١.٦٢٦	٢٠٣	ذكر	التميز المؤسسي
			١٠٦	أنثى	
	٠.١٠٤	٢.٢١١	٢٠٣	ذكر	الفساد الإداري
			١٠٦	أنثى	

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من خلال الجدول (٦) ما يلي:

- ❖ بالنسبة لروحانية مكان العمل، فيتضح من الجدول أنه لا توجد فروق معنوية بين مفردات العينة، حيث كانت جميع القيم غير معنوية، وهو ما يعني أنه لا توجد فروق بين آراء العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط فيما يخص روحانية مكان العمل وفقاً للنوع.
 - ❖ لا توجد فروق معنوية بين مفردات عينة البحث فيما يتعلق بالتميز المؤسسي، حيث كانت جميع القيم غير معنوية، وهذا يشير إلى أنه لا توجد فروق بين آراء العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط فيما يخص التميز المؤسسي وفقاً للنوع.
 - ❖ وفيما يتعلق بالفساد الإداري، يتضح أنه لا توجد فروق معنوية بين مفردات عينة الدراسة، حيث كانت جميع القيم غير معنوية، وهو ما يعني أنه لا توجد فروق بين آراء العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط فيما يخص الفساد الإداري وفقاً للنوع.
- وفيما يتعلق بتحليل الفروق وفقاً للسن: فقد قامت الباحثة بإجراء اختبار Anova من أجل معرفة الفروق بين مفردات عينة البحث وفقاً للفئة العمرية، وذلك على النحو التالي:

جدول (٧): نتائج تحليل Anova لمتغير السن

النتيجة	P-Value	الوسط الحسابي	العدد	السن	المتغيرات
رفض	٠.٣٢٦	٣.٤٢	١٧	أقل من ٣٠ سنة	روحانية مكان العمل
		٣.٦٦	١٠٤	من ٣٠ إلى ٤٠ سنة	
		٤.٠٢	١١١	من ٤٠ إلى ٥٠ سنة	
		٣.٨٤	٧٧	٥٠ سنة فأكثر	
رفض	٠.٠٩١	٣.٧٠	١٧	أقل من ٣٠ سنة	التميز المؤسسي
		٣.٦١	١٠٤	من ٣٠ إلى ٤٠ سنة	
		٤.١٤	١١١	من ٤٠ إلى ٥٠ سنة	
		٤.٠١	٧٧	٥٠ سنة فأكثر	
قبول	٠.٠٤٣	٣.٥٣	١٧	أقل من ٣٠ سنة	الفساد الإداري
		٤.١٦	١٠٤	من ٣٠ إلى ٤٠ سنة	
		٣.٩٤	١١١	من ٤٠ إلى ٥٠ سنة	
		٣.٨٧	٧٧	٥٠ سنة فأكثر	

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من خلال الجدول (٧) ما يلي:

- لا توجد فروق معنوية بين مفردات عينة البحث فيما يخص روحانية مكان العمل، حيث كانت القيم غير معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٠.٠٠٥.
- لا توجد فروق معنوية بين مفردات عينة البحث فيما يخص التميز المؤسسي، حيث كانت القيم غير معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٠.٠٠٥.
- توجد فروق معنوية بين مفردات عينة البحث فيما يخص الفساد الإداري، حيث كانت القيم معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٠.٠٠٥، وكانت هذه الفروق المعنوية لصالح الفئة العمرية (من ٣٠ إلى ٤٠ سنة) حيث كانت الفئة الأعلى في قيمة الوسط الحسابي عن بقية الفئات العمرية الأخرى، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفئة العمرية (٤.١٦).
- ويتضح مما سبق أنه يوجد لا توجد فروق معنوية بين العاملين بالإدارة المركزية لجمارك دمياط فيما يتعلق بروحانية مكان العمل والتميز المؤسسي وفقاً للسن، بينما كان هناك فروق معنوية بينهم فيما يتعلق بالفساد الإداري وفقاً للسن. وهو ما يشير إلى اتفاق آراء عينة الدراسة حول

متغيرات الدراسة وفقاً للسن فيما عدا اختلاف رأيهم حول الفساد الإداري، حيث اختلف رأى الفئة العمرية (من ٣٠ إلى ٤٠ سنة) عن بقية الفئات فيما يتعلق بالفساد الإداري. وفيما يتعلق بتحليل الفروق وفقاً للمستوى الوظيفي: فقد قامت الباحثة بإجراء اختبار Anova من أجل معرفة الفروق بين مفردات عينة البحث وفقاً للمستوى الوظيفي، وذلك على النحو التالي:

جدول (٨): نتائج تحليل Anova لمتغير المستوى الوظيفي

النتيجة	P-Value	الوسط الحسابي	العدد	المستوى الوظيفي	المتغيرات
رفض	٠.٦٢١	٣.٨٨	٢٨٤	مأمور جمركي	روحانية مكان العمل
		٣.٥٢	١٧	رئيس قسم	
		٣.٤٣	٨	مدير عام	
قبول	٠.٠١٧	٣.٦٣	٢٨٤	مأمور جمركي	التميز المؤسسي
		٣.٩٢	١٧	رئيس قسم	
		٤.٠٦	٨	مدير عام	
رفض	٠.٢٤٨	٤.١٤	٢٨٤	مأمور جمركي	الفساد الإداري
		٣.٧٢	١٧	رئيس قسم	
		٣.٤١	٨	مدير عام	

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من خلال الجدول (٨) ما يلي:

- لا توجد فروق معنوية بين مفردات عينة البحث فيما يخص روحانية مكان العمل، حيث كانت القيم غير معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٠.٠٥.
- توجد فروق معنوية بين مفردات عينة البحث فيما يخص التميز المؤسسي، حيث كانت القيم معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٠.٠٥، وكانت هذه الفروق المعنوية لصالح المستوى الوظيفي (مدير عام) حيث كانت الفئة الأعلى في قيمة الوسط الحسابي عن بقية المستويات الوظيفية، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفئة العمرية (٤.٠٦).
- لا توجد فروق معنوية بين مفردات عينة البحث فيما يخص الفساد الإداري، حيث كانت القيم غير معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٠.٠٥.

■ ويتضح مما سبق أنه لا يوجد فروق معنوية بين العاملين بالإدارة المركزية لجمارك دمياط فيما يتعلق بروحانية مكان العمل والفساد الإداري وفقاً للمستوى الوظيفي، بينما كان هناك فروق معنوية بينهم فيما يتعلق بالتميز المؤسسي وفقاً للمستوى الوظيفي.

■ ومن خلال نتائج الجداول (٦ / ٧ / ٨) يتضح عدم وجود فروق معنوية بين العاملين بالإدارة المركزية لجمارك دمياط فيما يتعلق بروحانية مكان العمل والتميز المؤسسي والفساد الإداري وفقاً للنوع. ولم يكن هناك فروق معنوية بين العاملين بالإدارة المركزية لجمارك دمياط فيما يتعلق بروحانية مكان العمل والتميز المؤسسي وفقاً للسن، كذلك لم يكن هناك فروق معنوية بين العاملين بالإدارة المركزية لجمارك دمياط فيما يتعلق بروحانية مكان العمل والفساد الإداري وفقاً للمستوى الوظيفي، وهو ما يعنى قبول الفرض الثالث جزئياً.

تاسعاً: مناقشة النتائج

توصلت نتائج البحث الحالي إلى ما يلي:

(١) وجود تأثير معنوي إيجابي لروحانية مكان العمل على التميز المؤسسي، وهو ما يعنى قبول الفرض الأول. وتعكس هذه النتيجة مدى أهمية توافر روحانية مكان العمل في سبيل المساهمة في تحقيق التميز المؤسسي.

(٢) وجود تأثير معنوي سلبي لروحانية مكان العمل على الفساد الإداري، وهو ما يعنى قبول الفرض الثاني. وتوضح هذه النتيجة أنه إذا ما قامت المؤسسة بإتاحة المناخ نحو توفير روحانية مكان العمل بدرجة مرتفعة لأدت إلى تخفيض حدة الفساد الإداري.

(٣) لا توجد فروق معنوية بين آراء عينة البحث فيما يتعلق بمتغيرات البحث وفقاً للنوع، وكذلك لم يكن هناك فروق معنوية بين آراء عينة البحث فيما يتعلق بروحانية مكان العمل والتميز المؤسسي وفقاً للسن، وكذلك لم يكن هناك فروق معنوية بين آراء عينة البحث فيما يتعلق بروحانية مكان العمل والفساد الإداري وفقاً للمستوى الوظيفي، وهو ما يعنى قبول الفرض الثالث جزئياً. وتشير هذه النتيجة أن التباين بين آراء العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط تباين بسيط حول متغيرات البحث.

(٤) وقد اتفقت نتائج البحث الحالي جزئياً فيما يتعلق بالعلاقة بين روحانية مكان العمل وتحقيق التميز المؤسسي مع النتائج المتحصل عليها من دراسة (محمود، ٢٠٢٠) والتي أكدت على أن جودة البيئة الوظيفية (والتي هي مشابهة لدرجة كبيرة لروحانية مكان العمل) تؤدي إلى تحقيق

التميز المؤسسي. كما اتفقت نتائج البحث جزئياً مع دراسة كل من (عبد الشكور، ٢٠٢٢ & سليم، ٢٠٢٠)، حيث أثبتت الدراسات أن روحانية مكان العمل تحقق رفاهية العاملين وتحقيق رفاهية العاملين يؤدي إلى تحقيق التميز المؤسسي.

٥) كما اتفقت نتائج البحث الحالي جزئياً فيما يتعلق بالعلاقة بين روحانية مكان العمل والحد من الفساد الإداري مع نتائج الدراسات (الطاهر وفاتح، ٢٠٢٠ & سليمان وعبد الكريم، ٢٠٢٠)، حيث أكدت الدراسات أن أخلاقيات العمل وجودة حياة العمل (وهما نتيجتان لروحانية مكان العمل) يعملان على الحد من الفساد الإداري.

عاشراً: توصيات البحث

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، قامت الباحثة بوضع مجموعة من التوصيات والتي من شأنها أن تزيد من مستويات التميز المؤسسي وتحد من مستويات الفساد الإداري، وذلك على النحو التالي:

أ) توصيات للمسؤولين عن الإدارة المركزية لجمارك دمياط:

١. الاهتمام بتوفير مناخ تنظيمي يسمح برواج مفاهيم ومبادئ روحانية مكان العمل: ويمكن تنفيذ هذه التوصية من خلال ما يلي:

١/١. الاستعانة بمختصين في مجال الموارد البشرية لتوعية جميع العاملين بأهمية سيادة مفهوم روحانية مكان العمل داخل المنظمة ككل لتحقيق الأهداف التنظيمية.

٢/١. توعية المسؤولين ذوي السلطة بضرورة أن يكونوا مثال يحتذى به في تطبيق مبادئ روحانية مكان العمل.

٢. تشجيع المرؤوسين على في عملية صنع القرار: وذلك من خلال ما يلي:

١/٢. السعي نحو الاستماع لأراء ومقترحات المرؤوسين.

٢/٢. وضع الثقة في قدرتهم على التعامل مع المواقف المعقدة لرفع مستوى كفاءتهم الذاتية.

٣/٢. تقديم مكافآت للعاملين المتميزين وتشجيعهم على بذل مزيد من الجهد مما ينعكس على تطور المنظمة وتحقيقها للتميز.

٤/٢. العمل على تنمية شعور العاملين بأنهم جزء أصيل لا يتجزأ من المنظمة وأن هناك مواءمة بين قيمهم وقيم المنظمة.

٥/٢. العمل على تنمية الشعور بالمسئولية لدى جميع العاملين لتحقيق الأهداف التنظيمية.

٣. مكافحة الفساد الإداري بكل قوة: وذلك من خلال آليات تنفيذ مفادها ما يلي:
- ١/٣. التصدي بكل قوة لأي محاولات رشوة أو اختلاس أو أي نوع من أنواع الفساد الإداري وعدم التهاون في التعامل مع مثل هذه الأمور.
- ٢/٣. توقيع عقاب رادع على كل من تسول له نفسه فعل أي نوع من أنواع الفساد الإداري.
- (ب) توصيات للعاملين بالإدارة المركزية لجمارك دمياط:
١. العمل على تطوير الذات بما يخدم تحقيق التميز المؤسسي.
 ٢. المسارعة بتقديم المقترحات البناءة والتي من شأنها أن تحسن من الأداء التنظيمي.
 ٣. التحلي بالرضا الذاتي وحب العمل الجماعي حتى يتسنى لهم الموازنة مع قيم المنظمة والعمل بروح الفريق.

(ج) مقترحات لبحوث مستقبلية:

- توصى الباحثة بإجراء المزيد من الدراسات المتعمقة والتي من شأنها أن تثري المكتبات العربية فيما يخص متغيرات البحث باعتبارها متغيرات لها أهمية بالنسبة لمجال التطبيق الخاص بالجمارك وكذلك لأي مجال تطبيقي آخر، ويمكن للباحثة اقتراح مجموعة من العناوين والتي يمكن أن تفيد الباحثين المهمتين بالبحث في هذا المجال البحثي:
- (١) العلاقة بين روحانية مكان العمل والارتباط الوظيفي.
 - (٢) العلاقة بين روحانية مكان العمل والرسوخ التنظيمي.
 - (٣) توسيط الأداء الإبداعي في العلاقة بين روحانية مكان العمل والتميز المؤسسي.
 - (٤) دور شفافية القائد في الحد من الفساد الإداري.
 - (٥) دور روحانية مكان العمل وإدارة المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- (١) إبراهيم، على (٢٠١٩): دور تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة إفريقيا العالمية، كلية العلوم الإدارية)، ص ص ٤٧ - ٤٨.
- (٢) إبراهيم، محمد (٢٠٢٠): تصور مقترح لإدارة التميز المؤسسي بالاتحاد المصري للتنس في ضوء النموذج الأوروبي للتميز (EFQM)، مجلة أسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، المجلد ٨، العدد ٥٤، (جامعة أسيوط، كلية التربية الرياضية)، ص ص ٢٢٤ - ٢٥٨.
- (٣) إبراهيم، محمد (٢٠٢١): دور الدولة المصرية في مكافحة الفساد الإداري، مجلة تطوير الأداء الجامعي، المجلد ١٣، العدد ١، (جامعة المنصورة: مركز تطوير الأداء الجامعي)، ص ص ١١٥ - ١٤٥.
- (٤) أبو جربوع، عيسى (٢٠٢٢): أثر اليقظة الاستراتيجية في تعزيز التميز المؤسسي، مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، العدد ٧٦، (كلية الإمارات للعلوم التربوية، فبراير)، ص ص ٩٢ - ٧٦.
- (٥) أحمد، دعاء (٢٠٢١): آليات تحسين إدارة الموارد البشرية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد ١٠، العدد ٢٢، الجزء ٤، (جامعة الفيوم: كلية الخدمة الاجتماعية)، ص ص ٣٦٥ - ٣٨٨.
- (٦) أحمد، مجدي (٢٠١٩): آثار الفساد الإداري في مصر، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد ٢٠، العدد ١، الجزء ١، (جامعة بورسعيد: كلية التجارة)، ص ص ١٥٦ - ١٧٦.
- (٧) التميمي، عباس (٢٠١٨): آليات الحوكمة ودورها في الحد من الفساد المالي والإداري في الشركات المملوكة للدولة، المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية، المجلد ١، العدد ١٩، (المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية)، ص ص ٢٠٥ - ٢٣٠.
- (٨) الدغمي، هيفاء راشد، (٢٠١٩). التمكين الإداري في التميز المؤسسي، رسالة ماجستير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة آل البيت، الأردن.

- ٩) الساعدي، مؤيد & خليل أريج (٢٠١٨): الإسهام السلوكي لروحانية مكان العمل في بناء قيمة أعمال المنظمة، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد ١١٥، ص ص ٤٥ - ٦٧.
- ١٠) الشامي، عباس (٢٠١٤): روحانية مكان العمل وانعكاساتها في سلوك المواطنة بتوسيط جاذبية الهوية التنظيمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، (جامعة كربلاء: كلية الإدارة والاقتصاد)، ص ص ٤٩ - ٥٠.
- ١١) الشلقان، عادل (٢٠٢١): دور الحوكمة والشفافية في الحد من الفساد الإداري، المجلة العربية للإدارة، المجلد ٤١، العدد ٢، (جامعة الدول العربية: المنظمة العربية للتنمية الإدارية)، ص ص ١١٧ - ١٤٢.
- ١٢) الطبال، عبد الله (٢٠٢١): دور هندرة عمليات إدارة الموارد البشرية في علاج الفساد الإداري، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد ٣٥، العدد ٣، (جامعة حلوان: كلية التجارة وإدارة الأعمال)، ص ص ٧٣ - ١١٧.
- ١٣) الوهبي، عبد الله (٢٠١٩): دور القيادات في تحقيق متطلبات التميز المؤسسي في القطاع الخيري، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد ١٠، العدد ١٤، الجزء ٢، (جامعة قناة السويس (فرع الاسماعيليه): كلية التجارة)، ص ص ٣٠٦ - ٣٢٦.
- ١٤) حسين، عاصم (٢٠١٩): سبل مقترحة لمكافحة الفساد الإداري في مؤسسات التعليم، مجلة البحث العلمي في التربية، المجلد ٢٠، الجزء ٨، (جامعة عين شمس: كلية البنات للآداب والعلوم والتربية)، ص ص ١٢٤٩ - ١٢٨٤.
- ١٥) حسين، معاوية (٢٠٢٢): دور الأمن الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين الكفاءات البشرية وتحقيق التميز المؤسسي لدى الشركات الصناعية في محافظة الوسطى بسلطنة عمان، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد ١٢، العدد ١، (مركز رفاد للدراسات والأبحاث، فبراير)، ص ص ١ - ٢٠.
- ١٦) خضير، وميض (٢٠١٦): الروحانية في مكان العمل كمتغير تفاعلي في العلاقة بين تقدير الذات والولاء التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة الاقتصاد الخليجي، العدد ٢٧، (جامعة البصرة: مركز دراسات الخليج العربي)، ص ص ٦٧ - ١١٣.

- ١٧) خليل، نبيل وآخرون (٢٠٢٠): تصور مقترح لتفعيل المساءلة التعليمية للحد من ظاهرة الفساد الإداري بمؤسسات التعليم قبل الجامعي بمحافظة سوهاج، مجلة شباب الباحثين في العلوم التربوية، المجلد ٣، العدد ٣، (جامعة سوهاج: كلية التربية)، ص ص ٤٧٥-٥٨٤.
- ١٨) عبد الشكور، هاني محمد جلال، (٢٠٢٢). تأثير روحانية مكان العمل على رفاهية العاملين وسلوك مشاركة المعرفة ونية البقاء في العمل: دراسة تطبيقية على قطاع الفنادق بمدينة شرم الشيخ، المجلة العربية للإدارة، المجلد ٤٣، العدد ٢، ص ص ٧٥-٩٦.
- ١٩) سليم، نجوى وفائي، (٢٠٢٠). ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية جامعة ٦ أكتوبر، محافظة الجيزة، مجلة الدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد ٢، العدد ٦، ص ص ٢٠٥-٢٣٧.
- ٢٠) رضوان، وائل & عثمان، رانيا (٢٠٢١): التخطيط لتوظيف الشفافية مدخلاً لمواجهة الفساد الإداري بمؤسسات التعليم قبل الجامعي في ضوء مبادئ الانتوساي ISSAI، مجلة كلية التربية، العدد ٢٥، (جامعة بورسعيد: كلية التربية، يناير)، ص ص ١٨ - ٢٠.
- ٢١) زهران، إيمان (٢٠٢٢): متطلبات تطبيق معايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي (EFQM) في الجامعات المصرية على ضوء مستحدثات العصر الرقمي، المجلة التربوية، الجزء ٩٤، (جامعة سوهاج: كلية التربية، فبراير)، ص ص ١١٠٣ - ١٢٠٩.
- ٢٢) صادق، زانا وآخرون (٢٠٢١): سلوكيات القيادة الرشيقة ودورها في تعزيز روحانية مكان العمل، مجلة قهالي زانست العلمية، المجلد ٦، العدد ١، (العراق: الجامعة اللبنانية الفرنسية، شتاء)، ص ص ٥٥١ - ٥٧٩.
- ٢٣) عثمان، أمل (٢٠١٨): تطوير المسار الوظيفي لقادة المستقبل كمتغير وسيط في العلاقة بين أنماط القيادة الاستراتيجية والتميز التنظيمي، رسالة دكتوراه غير منشورة، (جامعة عين شمس: كلية التجارة)، ص ١٠.
- ٢٤) عثمان، ماجدولين (٢٠٢١): أثر القدرات الاستراتيجية على التميز المؤسسي في المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة آل البيت: كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية)، ص ٢٢.

٢٥) عشري، تامر (٢٠٢١): الروحانية في مكان العمل كوسيط بين مناخ العمل الأخلاقي والرسوخ التنظيمي، *المجلة العربية للإدارة*، المجلد ٤١، العدد ٢، (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، يونيو)، ص ص ٢٦٥ - ٢٨٦.

٢٦) محمد، مبروكة (٢٠٢٠): تمكين الموارد البشرية وتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية، *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*، المجلد ٧، العدد ٢١، الجزء ٤، (جامعة الفيوم: كلية الخدمة الاجتماعية)، ص ص ٢٥٣ - ٢٩٦.

٢٧) محمود، نجوى عبد الله، (٢٠٢٠). أثر جودة البيئة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة الشركة السودانية للتوليد الحراري، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، المجلد ٤، العدد ٤، ص ص ١-١٩.

٢٨) المري، خالد (٢٠٢٠): رأس المال البشري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة عمان الأهلية: كلية الأعمال)، ص ص ٤٨ - ٤٩.

٢٩) نصار، صديق & الرملاوي، نور (٢٠٢٢): درجة توافر أبعاد نموذج التميز الأوروبي (EFQM) لدى الجامعات الفلسطينية وعلاقته بالأداء المؤسسية بالتطبيق على الجامعة الإسلامية بغزة، *مجلة جامعة الإسراء للعلوم الإنسانية*، العدد ١٢، (جامعة الإسراء، يناير)، ص ص ١١٧ - ١٤٥.

٣٠) يوسف، كمال (٢٠١٨): الروحانية في مكان العمل، *مجلة العلوم الإنسانية*، العدد ١٠، (جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، ديسمبر)، ص ص ١٨٩ - ٢٠٤.

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

- 1) Aboobaker, N.; Edward, M & Zakkariya, K. A. (2019). "Workplace Spirituality, employee well-being and intention to stay". *International Journal of Educational Management*, 33(1), 28-44.
- 2) Ahmadi, S., Nami, Y., & Barvarz, R., (2014): The Relationship Between Spirituality in The Workplace and Organizational Citizenship Behavior, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, **Science Direct**, Vo.114, p 262.
- 3) ajappan, S.; Nair, R. S.; Priyadarshini, K. M. and Sivakumar, V (2017): Exploring the Effect of Work-place Spirituality on Job Embeddedness among Higher Secondary School Teachers in Ernakulam District, **Cogent Business & Management**, 4 (1): 1-9.

- 4) Al-Halaseh, R. H., & Al-Rawadyeh, W. E (2020): The Impact of Virtuous Leadership in Organizational Excellence as Perceived by the Academic Staff at Mutah University, **Mu'tah Lil-Buhuth wad-Dirasat, Humanities and Social Sciences Series**, 35(5). Retrieved from: <https://ejournal.mutah.edu.jo/>
- 5) Al-hefiti, S., Ameen, A., & Bhaumik, A (2019): The Impact of the Leadership and Strategy Management on Organizational Excellence: Moderating role of Organizational Culture, **Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems**, 6, 748-759. Retrieved from: https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as_sdt=0%2C5&q=Alhefiti%2C+et+al.%2C+2019&btnG=
- 6) Al-Ma'aitah, N., Al-Haraisa, Y., & Al-Tarawneh, K: (2020), Staffing Strategy as a Way to Achieve Organizational Excellence: Insights from Jordan, **Test Engineering and Management**, (83), 6929-6939.
- 7) Altaf, A., & Awan, M. A. (2011). Moderating effect of workplace spirituality on the relationship of job overload and job satisfaction. *Journal of business ethics*, 104(1), 93-99.
- 8) Daniel, J. L. (2015). Workplace spirituality and stress: evidence from Mexico and US. *Management Research Review*, 38(1), 29-43.
- 9) Faro Albuquerque, I., Campos Cunha, R., Dias Martins, L., & Brito Sá, A. (2014). Primary health care services: workplace spirituality and organizational performance. *Journal of Organizational Change Management*, 27(1), 59-82.
- 10) Golestanipour, M (2016): Simple and Multiple Relationships between Ethical Leadership, Transformational Leadership and Ethical Climate and Organizational Spirituality among the Employees of the Iran National Steel Industrial, **Review of European Studies**, 8 (2):183–189.
- 11) Guillon, O., & Cezanne, C. (2014): Employee loyalty and organizational performance, a critical survey, **Journal of Organizational Change Management**, 27 (5), pp. 839 –850.
- 12) Gupta, M., Kumar, V., & Singh, M. (2014). Creating satisfied employees through workplace spirituality: A study of the private insurance sector in Punjab (India). *Journal of business ethics*, 122(1), 79-88.

- 13) Indartono, S., & Wulandari, S. Z. (2014). Moderation effect of gender on workplace spirituality and commitment relationship: case of Indonesian ethics. *Asian Journal of Business Ethics*, 3(1), 65-81.
- 14) Jaroslav Nenadál & David Vykydal & David Waloszek (2018): Organizational Excellence: Approaches, Models and Their use at Czech Organizations, **Quality Innovation Prosperity/Kvalita Inovácia Prosperita**, DOI: [10.12776/QIP.V22I2.1129](https://doi.org/10.12776/QIP.V22I2.1129)
- 15) Kwamem, Seth (2020): The impact of corporate governance structures on foreign direct investment: A case study of west African countries", Czech University of Life: **Sustainability Journal**, Vol (3), No. (12), p.p. 1-15.
- 16) Meyer, Peter J (2020): **Corruption Honduras: End of the Mission to Support the Fight Against Corruption and Impunity in Honduras** (MACCIH), USA: Congressional Research Service, P10.
- 17) Otaye-Ebede, L.; Shaffkat, S. and Foster, S (2019): A Multilevel Model Examining the Relationships between Workplace Spirituality, Ethical Climate and Outcomes: A Social Cognitive Theory Perspective, **Journal of Business Ethics**, 154 (4):1-16.
- 18) Rahman, M. S., Rahman, M. S., Mat Daud, N., Mat Daud, N., Hassan, H., Hassan, H., ... & Osmangani, A. M. (2016). Effects of workplace spirituality and trust mediated by perceived risk towards knowledge sharing behaviour. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 46(4), 450-468.
- 19) Sadq, Z.M (2019): The Relationship between Organizational Power and Job Involvement and Their Impact on Achieving Strategic Objectives (An Empirical Study of Private Hospitals Managers' Perspectives in Erbil City, Kurdistan Region of Iraq), **International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding**. 6(5): 627-637. DOI: 10.18415/ijmmu.v6i5. p628.
- 20) Sprung, J. M.; Sliter, M. T. and Jex, S. M (2012): Spirituality as a Moderator of the Relationship between Workplace Aggression and Employee Outcomes, **Personality and Individual Differences**, 53: 930-934.

