

أثر جهود الإصلاح السياسي في الأردن على تحسن مستوى أداء الأجهزة الحكومية من وجهة نظر الموظفين في مراكز الوزارات الأردنية: دراسة استطلاعية

أنيس صقر خصاونة*

ملخص

يهدف هذا البحث إلى معرفة مستوى كل من الإصلاح السياسي والتحسين في أداء الأجهزة الحكومية الذي تحقق في الأردن خلال فترة الربيع العربي 2011- ولغاية الوقت الحالي، ومعرفة تأثير الإصلاح السياسي على مستوى التحسين في أداء الوزارات الحكومية. ولأغراض الحصول على البيانات اللازمة تم تطوير استبانة تتعلق بمتغيرات البحث وتم توزيعها على عينة عشوائية طبقية متساوية مكونة من (500) موظف في عشر وزارات حكومية بواقع (50) استبانة لكل وزارة وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل (347) استبانة. تم استخدام عدد من الاساليب الإحصائية مثل المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية واختبار (T) للعينة الأحادية والثنائية وتحليل التباين الاحادي وتحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات الدراسة. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى متوسطاً لكل من الإصلاح السياسي والتحسين في أداء الأجهزة الحكومية ولم يتبين وجود فروق دالة إحصائية في تقديرات الباحثين تعزى لمستوياتهم التعليمية، وأعمارهم، ومسمياتهم الوظيفية، ومدة خدمتهم الحكومية، في حين تبين هناك فروقات في تقدير الباحثين لمستوى الإصلاح السياسي تعزى للجنس ولصالح الذكور. تبينت تقديرات الباحثين لمستوى الإصلاح السياسي والتحسين في أداء الأجهزة الحكومية حسب الوزارات التي ينتمي إليها هؤلاء الباحثين ولصالح أربع وزارات محددة وهي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، العدل، المالية والجمارك، والتخطيط والتعاون الدولي. وقد أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً كبيراً ومعنوياً لمستوى الإصلاح السياسي على مستوى التحسين في الأداء الحكومي حيث فسر الإصلاح السياسي ما نسبته (42 و7%) من التباين في أداء الأجهزة الحكومية. واستناداً لهذه النتائج أوصى الباحث بإجراء مزيد من الدراسات التي تتناول متغيرات ومكونات أخرى للإصلاح السياسي وتأثيره على أداء الأجهزة الحكومية مثل المتغيرات الاقتصادية والإمكانات المالية والجوانب الاجتماعية والديموغرافية إضافة إلى دراسة تأثير انعكاسات الصراعات الدامية والاحتراب الداخلي في دول الربيع العربي وخصوصاً الدول المجاورة للأردن على زخم ووتيرة الإصلاح السياسي في المملكة.

الكلمات الدالة: الإصلاح السياسي، أداء الأجهزة الحكومية، المسائلة، الشفافية، جودة التعامل مع الجمهور، المحافظة على المال العام، الحيادية والموضوعية في العمل، الفساد السياسي، الجدارة والكفاءة.

المقدمة

وأواخر القرن التاسع عشر (Woodrow Wilson on Administration, 1887) حجر الأساس للفصل بين دراسة الإدارة العامة والعلوم السياسية حيث أسست أفكار ويلسون لمدرسة فكرية تؤكد على أن الإدارة العامة لشؤون الدولة هي حقل مستقل وله خصائصه التي تميزه عن النظام السياسي. بالمقابل فإن المدرسة التقليدية تؤمن بأن الإدارة العامة هي جزء من العلوم السياسية مستندة في ذلك إلى أن الأجهزة البيروقراطية تشكل القطاع الأكبر في إدارة شؤون الدولة وهي تتبع السلطة التنفيذية للدولة مما يجعل من الصعوبة بمكان

العلاقة بين النظام السياسي في الدولة وأداء أجهزة الإدارة العامة فيها علاقة معروفة وتعود في جذورها إلى واقع العلاقة المتداخلة بين حقل الإدارة العامة وحقل العلوم السياسية. لقد شكلت كتابات العالم الأمريكي المشهور ودرو ويلسون في

*أستاذ، جامعة اليرموك كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم الإدارة العامة.

Khassawneh_anis@hotmail.com.

تاريخ استلام البحث 2014/10/1 وتاريخ قبوله 2015/5/21.

وتجارب الدول العربية على وجه الخصوص في مجال الإصلاح السياسي تشير إلى قاسم مشترك بينها وهو أن هذا الإصلاح جاء بطبيعة الحال كردود فعل (Reactionary) على مطالبات المواطنين بالإصلاح السياسي وإعادة صياغة العلاقات التي تربطهم بمؤسسات الدولة وجعلها أكثر ديمقراطية وانسجاما مع حقوقهم السياسية والإنسانية، ومكافحة الفساد والترهل الإداري والاعتداء على مقدرات الدولة ومواردها، وتحقيق العدالة في التعيينات في الأجهزة الحكومية، ومحاربة المحسوبية الواسطة في تعامل هذه الأجهزة مع المواطنين، وزيادة كفاءة هذه الأجهزة ورفع مستوى جودة خدماتها.

إن تجربة الأردن في الإصلاح السياسي ومدى انعكاسه على تحسن أداء الأجهزة الحكومية ليست ببعيدة عن الواقع المشار إليه آنفا. ففي ظل الندرة الشديدة للموارد وصعوبة الظروف الاقتصادية التي تعاني منها الدولة فإن مطالب الإصلاح السياسي التي واكبت فترة الربيع العربي قد تركزت في بداياتها على مطالب خدمية برامجية متعلقة بمخرجات أداء الأجهزة الحكومية ومكافحة الفساد فيها وما لبثت هذه المطالبات أن تطورت لاحقا إلى مطالبات سياسية ركزت على إصلاحات سياسية ودستورية وقانونية وزيادة كفاءة الرقابة السياسية على أجهزة الإدارة العامة. إن ندرة البحوث العلمية المنشورة المتصلة بتأثير جهود الإصلاح السياسي في السنوات القليلة الماضية على مستوى تحسن أداء أجهزة الإدارة العامة في الأردن يجعل من هذه الدراسة دراسة رائدة في هذا المجال ومن المتوقع أن تشكل أساسا لدراسات مماثلة في المستقبل.

مشكلة البحث وأهميته

تتمثل المشكلة البحثية التي تتصدى لها هذه الدراسة في عدم معرفتنا لمستوى انعكاس وتأثير جهود الإصلاح السياسي التي شهدها الأردن خلال فترة الربيع العربي منذ عام 2011 على تحسن أداء الأجهزة الحكومية. استنادا إلى ذلك فإنه من المتوقع أن يجيب هذا البحث عن أسئلة مفادها: ما مستوى تأثير جهود الإصلاح السياسي في الأردن على تحسن أداء الأجهزة الحكومية في الأردن؟، هل هناك تباين في تقديرات الموظفين لمستوى جهود الإصلاح السياسي في الأردن خلال السنوات الثلاث الماضية؟ هل هناك تباين في تقديرات

تناول أداء الأجهزة الإدارية بمعزل عن خصائص وسمات الأجهزة السياسية. وسواء تم تناول الإدارة العامة ضمن سياق العلوم السياسية أو في إطار حقل مستقل له حدوده وهويته العلمية فإن تأثير أداء أجهزة الإدارة العامة في الدولة بطبيعة النظام السياسي وخصائصه الهيكلية والوظيفية يشكل قاسما مشتركا بين معظم الكتاب والباحثين. بعض هؤلاء الكتاب ذهب لأبعد من ذلك للقول بأن أداء أجهزة الإدارة العامة يشكل انعكاسا مباشرا للأداء النظام السياسي خصوصا في ظل عصر الانفتاح والديمقراطية القائمة على المشاركة والحوار والمساءلة والشفافية ورضى العميل.

من جانب آخر فإن جهاز الإدارة العامة بمنظوماته البيروقراطية وهيئاته العامة المختلفة في الدولة يشكل الواجهة التي يتم من خلالها تعامل النظام مع المواطنين بشرائهم المختلفة. فمعظم الطلبات الخدمية الملقاة على عاتق النظام السياسي يتم التعبير عنها والتجاوب معها من خلال هذه الأجهزة والمنظمات. بعض هذه الأجهزة تقدم خدمات مباشرة للمواطنين كخدمات التعليم والصحة والأمن والبلديات وأخرى تقوم بتنظيم تقديم خدمات عامة عن طريق المؤسسات والشركات العامة المملوكة ملكية كاملة أو جزئية للدولة وفي كلتا الحالتين فإن أداء هذه الأجهزة يتأثر بواقع وسوية أداء النظام السياسي تماما مثلما ينعكس أداء أجهزة الإدارة العامة على مستوى رضا المواطنين عن مجمل أداء النظام السياسي. ضمن هذا السياق تكتسب دراسة أداء الأجهزة الحكومية في الدولة ومدى جودتها ورضا الناس عنها أهمية خاصة كونها تشكل مؤشرا على توافق الناس وارتياحهم لأداء نظامهم السياسي كيف لا ومعظم البرامج السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والصناعية والزراعية التي تتكفل الحكومات وخصوصا الحكومات التي تأتي عن طريق الانتخابات الحزبية بتقديمها تقوم أجهزة الإدارة العامة في الدولة بتنفيذها أو تنظيم تنفيذها وإدارتها.

تأسيسا على ما سبق فإن الإصلاح السياسي الذي تشهده الأنظمة السياسية يفترض أن ينعكس إيجابا على مستوى وسوية أداء الأجهزة الحكومية خصوصا في ظل تركيز كثير من مطالب الإصلاح على جوانب برامجية وخدمائية تتعلق بحياة المواطنين ومستوى معيشتهم. إن تجارب الدول النامية عامة

عددتها (22) وزارة تم اختيار عشرة منها بطريقة العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sample) وذلك لأغراض جمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة. أما بالنسبة لحجم العينة من الموظفين فقد بلغ (500) موظف تم اختيارهم باستخدام العينة الطبقية المتساوية (Equal- Size Stratified Sample) حيث تم توزيع ما مجموعه (50) استبانة في كل من الوزارات العشر وباستخدام أسلوب العينة العشوائية المنتظمة. وقد قام بتوزيع الاستبانات فريق مدرب من طلبة الدراسات العليا في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة اليرموك وذلك خلال الفترة 3/10-2014/4/1. الجدول (1) يبين أسماء الوزارات المشمولة بعينة الدراسة وعدد الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل في كل وزارة.

الموظفين لمستوى التحسن في أداء الأجهزة الحكومية تبعاً للمتغيرات الوظيفية والشخصية للمبحوثين؟
تكم أهمية البحث في مساهمته النظرية المأمولة في رفق الأديبات المتصلة بالعلاقة بين الإصلاح السياسي وإصلاح أجهزة الإدارة العامة علما بأن هناك ندرة في الدراسات العلمية المنشورة التي تناولت هذا الموضوع في البيئة العربية عامة والبيئة الأردنية على وجه الخصوص . أما على الصعيد العملي والتطبيقي فيمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة من قبل متخذي القرار المتعلق بتحسين جودة الأداء في الأجهزة الحكومية الأردنية .

مجتمع وعينة المبحوثين

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الوزارات الحكومية البالغ

جدول (1)

عينة الوزارات المشمولة بالدراسة وأعداد الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل من كل وزارة

متسلسل	الوزارة	عدد الاستبانات الموزعة	الاستبانات المستردة	الاستبانات الصالحة
1	وزارة التخطيط والتعاون الدولي	50	42	24
2	وزارة العدل	50	39	34
3	وزارة المالية	50	48	38
4	وزارة الصناعة والتجارة	50	48	47
5	وزارة التربية والتعليم	50	45	35
6	وزارة تطوير القطاع العام	50	46	35
7	وزارة الشؤون البلدية والقروية	50	40	29
8	وزارة الصحة	50	48	35
9	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	50	39	32
10	وزارة السياحة والآثار	50	43	38
	مجموع	500	438	347

أداة جمع المعلومات:

لغايات جمع البيانات والمعلومات اللازمة لإجراء هذا البحث فقد تم تطوير استبانة تتسجم مع أبعاد ومتغيرات الدراسة والتي تشمل مستوى الإصلاح السياسي كمتغير مستقل، ومستوى التحسن في أداء الأجهزة الحكومية كمتغير تابع والمتمثل بالأبعاد التالية: الشفافية، والمسائلة، وجودة

التعامل مع الجمهور، والمحافظة على المال العام، والحيادية والموضوعية في العمل، واعتماد أسس الكفاءة والجدارة في التعيينات القيادية، وتراجع مستوى الفساد الإداري . تتكون الاستبانة من جزأين يتضمن الجزء الأول منها ثمانية أسئلة تتعلق بالخصائص الشخصية والوظيفية للمبحوثين في حين يتألف الجزء الثاني من (58) فقرة تتعلق بمستوى الإصلاحات

لتحديد درجة الاتساق الداخلي واستخراج معاملات كرونباخ ألفا وذلك باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS). بلغ معامل كرونباخ ألفا لمجمل الفقرات المتعلقة بالإصلاح السياسي (48.890) في حين بلغ هذا المعامل (.9646) لمجمل الفقرات المتصلة بتحسين أداء الأجهزة الحكومية مما يعكس درجة ثبات عالية لفقرات أداة الدراسة. ولمزيد من الدقة والوضوح ونظرا لشمول متغير الأداء الحكومي لسبعة أبعاد فقد تم احتساب معامل كرونباخ ألفا لكل بعد على حده وبيين الجدول رقم (2) معامل كرونباخ ألفا لكل بعد من هذه الأبعاد.

جدول (2)

معامل كرونباخ ألفا لأبعاد الإصلاح السياسي والتحسين في الأداء الحكومي

الرقم المتسلسل	أبعاد الإصلاح السياسي والتحسين في لأداء الإداري	معامل كرونباخ ألفا
1	الإصلاح السياسي.	.89
2	الشفافية في عمل الأجهزة الحكومية.	.89
3	المسائلة في عمل الأجهزة الحكومية.	.89
4	جودة التعامل مع الجمهور.	.89
5	المحافظة على المال العام.	.88
6	الحيادية والموضوعية غي العمل.	.88
7	اعتماد أسس الكفاءة والجدارة في التعيينات القيادية.	.91
8	تراجع مستوى الفساد الإداري.	.91
9	أبعاد التحسن في الأداء الحكومي مجتمعة	.96
10	أبعاد الإصلاح السياسي والتحسين في الأداء الحكومي مجتمعة	.96

السياسية ومستوى التحسن في أداء الوزارات الحكومية، وقد أفاد الباحث جزئيا من دراسة (دعيس، 2004) في تحديد وتطوير بعدي الشفافية والمسائلة العمل العام في حين أن باقي الأبعاد والأسئلة المتصلة بها كان من تطوير الباحث . فقرات الاستبانة مستمدة من أبعاد الدراسة وقد جاءت على النحو التالي:

• مستوى الإصلاح السياسي تقيسه الفقرات أرقام 9+10+11+12+13+14+15+16+17+18+19+20+21+22.

• جودة تعامل الأجهزة الحكومية مع الجمهور تقيسه الفقرات أرقام 23+24+25+26+27+28.

• شفافية عمل الأجهزة الحكومية تقيسه الفقرات أرقام 29+30+31+32+33+34+35.

• المسائلة في الأجهزة الحكومية تقيسه الفقرات أرقام 36+37+38+39+40+41+42.

• المحافظة على المال العام تقيسه الفقرات أرقام 43+44+45+46+47+48+49.

• الحيادية والموضوعية في العمل تقيسه الفقرات أرقام 50+51+52+53+54.

• اعتماد مبدأ الجدارة والكفاءة في التعيينات القيادية تقيسه الفقرات 55+56+57+58.

• تراجع مستوى الفساد الإداري تقيسه الفقرات أرقام 59+60+61+62+63+64+65+66.

تم صياغة فقرات الاستبانة بأسلوب ليكرت الخماسي (Likert-scale) الذي يتضمن خمس خيارات للإجابة تعكس مدى موافقة المبحوث على مضمون الفقرة و تشكل درجة (5) أعلى مستوى للموافقة في حين تشكل درجة (1) واحدة أدنى درجات الموافقة. وللتحقق من صدق الاستبانة (Validity) فقد تم عرضها للتحكيم على ستة من أعضاء هيئة التدريس في جامعتي اليرموك والعلوم الإسلامية العالمية ممن يتمتعون بالسمعة الحسنة والمهارة والدراية في تطوير الاستبانات المتصلة بموضوع البحث وقد تم مطالعة مقترحاتهم وملاحظاتهم وإجراء التعديلات بموجبها .

أما فيما يتعلق بدرجة الثبات في إجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة فقد تم إجراء تحليل الارتباط بين هذه الفقرات

منهجية البحث

لتنفيذ هذا البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف مدى انعكاس وتأثير الإصلاحات السياسية التي شهدها الأردن خلال الفترة الزمنية 2011- ولغاية الوقت الحاضر على تحسين أداء الأجهزة الحكومية. ولهذه الغاية تم التعامل مع بيانات البحث ومعالجتها وفقا للمعادلة التالية: عدد الحدود-1/عدد المستويات= $3/1-5=33$, 1 وعليه فإن الإجابات التي يتراوح وسطها الحسابي بين 1-2.33 يؤشر إلى مستوى منخفض من التأثير؛ الإجابات التي يتراوح وسطها الحسابي بين أعلى من 2.33-3.67 يؤشر إلى مستوى متوسط من التأثير في حين أن الوسط الحسابي الإجابات الذي يتراوح بين أعلى من 3.67-5 يعكس مستوى عالي من تأثير الإصلاح السياسي على أداء الأجهزة الحكومية في الوزارات التي ينتمي لها هؤلاء الموظفين. أما بالنسبة للأساليب الإحصائية المستخدمة فتشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار (T) للعينة الأحادية لبيان الأهمية الإحصائية لإجابات المبحوثين في حين تم استخدام اختبار (T) للعينة الثنائية وتحليل التباين الأحادي (One Way- ANOVA) لبيان مدى تأثير الخصائص الاجتماعية والإدارية للمبحوثين على تقديراتهم لكل من مستوى الإصلاحات السياسية التي شهدها الأردن منذ عام 2011 حتى الوقت الحاضر ومستوى التحسن الذي شهده أداء الأجهزة الحكومية خلال نفس الحقبة الزمنية. كما استخدم تحليل فيشر (Fisher's LDC) لأغراض تحديد مواقع الفروق بين متوسطات إجابات المبحوثين تبعا لخلفياتهم الاجتماعية. أما بالنسبة لدراسة أثر الإصلاح السياسي على التحسن في أداء الأجهزة الحكومية فسيتمل هذا الغرض استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression). وسيتم الاستفادة من البرنامج الإحصائي (SPSS) لغايات إجراء كافة العمليات الإحصائية الضرورية واختبار فرضيات البحث.

التعريفات الإجرائية:

سيكون للمتغيرات والمفاهيم المستخدمة في هذا البحث المعاني والدلالات الاصطلاحية الآتية:

• الإصلاح السياسي: جملة الجهود والإجراءات الرسمية

الهادفة إلى إحداث تغييرات تمس جوهر الحياة السياسية في المملكة وتشمل هذه الإجراءات: تطوير وتعجيل التشريعات والقوانين، وترسيخ دولة القانون والمؤسسات، وزيادة ثقة المواطنين بالسلطات السياسية التشريعية والتنفيذية والقضائية، وزيادة ثقة المواطنين بالانتخابات وإجراءاتها، وتخفيض مستوى الفساد السياسي، وزيادة مستوى الحريات الشخصية للأفراد، وتقليل القبضة الأمنية، وزيادة احترام حقوق الإنسان، واعتماد المواطنة كمعيار للهوية الوطنية، واعتماد أجهزة الدولة في اتخاذ القرارات على مبدأ المواطن أولاً.

• الشفافية: وتشمل وجود قواعد ملزمة ونافذة في الإفصاح عن المعلومات المتصلة بعمل الدائرة وقرارتها، ومدى صحة ووضوح المعلومات المتاحة للمواطنين، وضمان حرية الوصول لهذه المعلومات للمعنيين بها أو للصحافة، ووجود سجلات توصف وتوثق معايير وأسس وآليات اتخاذ القرارات، ومدى احترام وتطبيق القوانين والأنظمة في العمل، ومدى مشاركة المواطنين في ملاحظة وتقييم تصرفات وقرارات الموظفين .

• المسائلة: وتشمل وجود نظام فاعل لتقييم أداء الموظفين الذين يتخذون القرارات، مراجعة منتظمة من قبل الرؤساء لفاعلية ونزاهة القرارات التي يتخذها الموظفون، تحمل الموظفين مسؤولية ونتائج أعمالهم وقرارتهم والتزامهم بتبريرها والدفاع عنها أمام السلطات الإدارية والقضائية ذات العلاقة، وحق الطعن والاعتراض على قرارات الموظفين أمام رؤسائهم أو/الجهات القضائية المعنية، ومحاسبة الموظفين المقصرين في أداء مهام وظائفهم.

• جودة التعامل مع الجمهور: وتشمل مدى الاحترام والكياسة التي يحظى بها المراجعين، وبساطة الإجراءات وعدالة تطبيقها، والالتزام بتطبيق القوانين واللوائح المعتمدة على المراجعين.

• المحافظة على المال العام: وتشمل الحرص على إلغاء النفقات غير الضرورية، وخفض العمل الإضافي غير المبرر، وضبط النفقات المتصلة بالضيافة والأثاث والهاتف والسيارات والمحروقات والسفر والمياومات، خفض استهلاك اللوازم وقطع الغيار للأجهزة والمعدات،

وجهة نظر الموظفين في مراكز الوزارات الأردنية في عمان. الفرضية الثانية: هنالك فروق ذات دلالة إحصائية مهمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقدير المبحوثين لمستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق في الأردن منذ عام 2011 وحتى الان تعزى لخصائصهم الشخصية والوظيفية. الفرضية الثالثة: هناك مستوى متوسط من التحسن الذي تحقق في أداء الأجهزة الإدارية الحكومية في الأردن منذ عام 2011 وحتى الان من وجهة نظر الموظفين في مراكز الوزارات الأردنية في عمان. الفرضية الرابعة: هنالك فروق ذات دلالة إحصائية مهمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقدير المبحوثين لمستوى التحسن في أداء الأجهزة الحكومية خلال السنوات الثلاث الماضية تعزى إلى خصائصهم الشخصية والوظيفية. الفرضية الخامسة: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية مهمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق في الأردن منذ عام 2011 وحتى الان على مستوى تحسن أداء الأجهزة الحكومية.

الإطار النظري والدراسات السابقة :

يعد الإصلاح السياسي سمة مشتركة تميز الكثير من الدول النامية والمتقدمة على حد سواء حيث يشكل مسعى نحو إعادة النظر بالأسس والهياكل التي يقوم عليها النظام السياسي والوظائف والممارسات التي يؤديها. ولما كان الأصل في الأنظمة السياسية أداء أدوار من شأنها تنظيم العلاقات بين المؤسسات السياسية والمواطنين وكذلك طبيعة تشكيل السلطات السياسية في الدولة والعلاقات التي تربطها بينها فإن ولوج الدول في الإصلاح السياسي يكاد يكون عملية مستمرة نظرا للطبيعة المتغيرة للمعطيات البيئية الداخلية المؤثرة في تشكل هذه العلاقات . ضمن هذا السياق فإن مفهوم الإصلاح (Reform) يقترب كثيرا من مفهوم التطور (Development) على اعتبار أن إعادة النظر بالأسس والهياكل والعلاقات الناظمة لمجمل أداء النظام السياسي تأتي استجابة للتغيرات والتطورات في البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للمجتمع .فالتغيرات في البيئة الداخلية تجعل من بعض الأساليب والطرق الحالية لأداء النظام السياسي أو

وتعظيم اعتبارات المصلحة العامة عند اتخاذ قرارات يترتب عليها تبعات مالية.

- الحيادية والموضوعية في العمل : وتشمل تقديم مصلحة العمل على المصالح الشخصية للموظف، وعدم التحيز لصالح بعض المراجعين الذين يرتبط معهم الموظف بمصالح شخصية حالية او مستقبلية أو صلات شخصية أو عشائرية أو دينية او جغرافية أو سياسية أو غيرها، ومقاومة الضغوط الاجتماعية أو السياسية أو غيرها عند اتخاذ القرارات المتصلة بالوظيفة، وتطبيق المعايير المهنية للعمل بعيدا عن الأهواء والرغبات الشخصية.
- اعتماد أسس الكفاءة والجدارة في التعيينات القيادية: ويشمل وجود فرص للتنافس الشريف للوصول للمواقع القيادية في المؤسسة، واعتماد وتطبيق مؤشرات حقيقة وجادة لقياس كفاءة المتقدمين للوظيفة، زيادة فرص التنافس الشريف في ترقية وترقية الموظفين لوظائف ورتب إدارية عليا، واقتنار قرار التعيين في الوظائف القيادية على مدى موائمة خصائص الموظف المهنية والشخصية فقط لمتطلبات ومواصفات الوظيفة.
- تراجع مستوى الفساد الإداري: ويشمل انخفاض معدلات استخدام صلاحيات الوظيفة لتحقيق مكاسب شخصية، انخفاض مستويات الوساطة والتدخلات الشخصية في القرارات الرسمية، وانخفاض ممارسات المحسوبية التي تتيح إعطاء معاملة تفضيلية متحيزة لبعض الأفراد ممن يتمتعون هم أو ذويهم بمراكز نفوذ اجتماعية أو سياسية أو اقتصادية أو وظيفية، انخفاض مستويات الرشوة والاعتداء على المال العام، وتراجع السلوكيات التي يشوبها تضارب المصالح والكسب غير المشروع، انخفاض مظاهر التسبب والترهل الإداري وضعف الإنتاجية.

فرضيات البحث

فيما يلي فرضيات البحث التي سيتم اختبارها وذلك بالاستناد إلى إجابات المبحوثين على الفقرات المختلفة الاستبانة :

الفرضية الأولى: هناك مستوى متوسط من الإصلاحات السياسية التي تحققت في الأردن منذ عام 2011 وحتى الان من

هذا التركيز من وقت لآخر ضمن الدولة الواحدة فإنه من الملاحظ أن تعزيز المشاركة السياسية وتحقيق العدالة الاجتماعية ومكافحة الفساد وتعزيز المسائلة والشفافية والمحافظة على المال العام واعتماد مبدأ الجدارة والكفاءة في عمل مؤسسات النظام واجهزة الإدارة العامة تشكل قواسم مشتركة وعناوين لجهود وبرامج الإصلاح السياسي في الدول النامية عموماً وفي الدول العربية على وجه الخصوص. ولعله من المفيد الإشارة هنا إلى أن جهود وبرامج الإصلاح السياسي يمكن أن لا تفضي في كثير من الحالات إلى تحقيق تغييرات جوهرية في طبيعة وجوهر العملية السياسية خصوصاً في الحالات التي يمكن لهذه التغييرات أن تشكل تهديداً لمصالح قيادة النظام والنخب السياسية المستفيدة من الواقع الحالي لهذه النظام. بعض الأنظمة السياسية في الدول النامية يمكن أن تلجأ إلى إجراء تغييرات وإصلاحات شكلية تجميلية الهدف منها فقط التجاوب مع الضغوط الخارجية والداخلية المطالبة بالإصلاح السياسي. وعليه فإن مثل هذه الأنظمة تسعى إلى الإصلاح السياسي الذي يبقي خيوط اللعبة السياسية بأيدي قيادات الأنظمة والنخب المحيطة بها. وقد أشار (الشرع) في إطار تعقيبه على الإصلاح في الوطن العربي إلى أن بعض المسؤولين العرب يطرحون "الإصلاح من أجل إعادة إنتاج النظام السياسي الحاكم وتجديد نخبته التي غرقت في العجز والفساد، ولم تعد قادرة على مواجهة التحديات الجديدة سواء بمستواها الداخلي أو الخارجي" (أحمد الشناق وآخرون، 2006، ص 58). ويؤكد (مشاقبة والمعتمصم بالله علوي، 2010، ص 16-20) على أن تعهدات الأنظمة السياسية العربية بمكافحة الفساد لم تحقق الإصلاح الموعد لا بل فإن هذه التعهدات استخدمت كوسيلة للتخلص من الخصوم والمعارضين السياسيين كما أن الفساد السياسي في الدول العربية يتجلى بالدور الكبير الذي تلعبه الصلات القبلية والطائفية والإقليمية وليس الكفاءة والجدارة في تولي السلطة والتجديد السياسي. ضمن نفس السياق فقد أكد (الحسن) على أنه رغم حصول بعض التطورات الإيجابية في مجال الإصلاح السياسي في بعض الدول العربية فإن محصلة هذا التطورات لم ترقى "إلى مرتبة الإصلاح الواسع والعميق، فالمعوقات الداخلية، ما زالت ثقيلة ومكبلة لأية رؤية برامجية

بعض مؤسساته غير ملائمة لمتطلبات العصر واحتياجات المجتمع أو بمعنى آخر فإن ما كان ملائماً في الماضي لم يعد مناسباً لأداء نفس المهمات في الحاضر مما يتطلب إصلاحاً في القواعد والأسس التي يقوم عليها النظام وتطوير بعض جوانبه ليتمشى مع مستجدات العصر والظروف السياسية والاجتماعية المختلفة. من جانب آخر فإن بواعث الإصلاح السياسي ومساره ووتيرته تتأثر أيضاً بدرجات متفاوتة بالبيئة الخارجية المتمثلة بالتطورات السياسية والاقتصادية الدولية وما تولده هذه التطورات من ضغوط لإحداث إصلاحات سياسية في الدول الأخرى. في هذا الصدد أشار العالمين ألموند وباول (Almond and Powell) إلى أن تطور الأنظمة السياسية يأتي نتاجاً لأحداث ومتطلبات متصلة بالبيئة الدولية والمجتمع المحلي والنخب السياسية ضمن النظام السياسي كما أن قدرة النظام السياسي على التطور تعتمد على قدرته على التكيف مع التحديات والضغوط والطلبات المفروضة عليه (Heady, 2001, pp. 112-113). يعرف (الشرع) الإصلاح السياسي في إطار إمكانات النظام وقدرته على التكيف "مع إيقاع التغيير المجتمعي والإقليمي والدولي (التكيف مع البيئة الداخلية والخارجية)، وتطوير الآليات السياسية للسلطة والمجتمع، بالانتقال من حال إلى أخرى أفضل" (أحمد الشناق وآخرون، 2006، ص 59). أما (مشاقبة والمعتمصم بالله علوي، 2010، ص 7) فينظران إلى الإصلاح السياسي في إطار التغيير أو التعديل نحو الأفضل والانتقال من وضع غير مرغوب فيه إلى وضع أحسن وتصويب الأخطاء، وإحداث تعديلات جوهرية في طبيعة وشكل الحكم في إطار النظام السياسي القائم وبأسلوب مندرج. يتسع نطاق الإصلاح السياسي ومحاوره لتشمل جوانب كثيرة مثل الإصلاح الدستوري، وتحديث القوانين والتشريعات وخصوصاً تلك المتعلقة بالانتخابات البرلمانية، وتشكيل وعمل الأحزاب السياسية، وقوانين البلديات والمطبوعات والحريات الصحفية، وقوانين المحاكمات القضائية، ومكافحة الفساد واستثمار الوظيفة العامة لأغراض الترشح الشخصي، ومكافحة ظواهر المحسوبية والشخصنة في إداء أجهزة الدولة المختلفة. ومع أن التركيز على الجوانب أنفة الذكر في جهود الإصلاح السياسي يتم بدرجات متفاوتة من دولة لأخرى وأحياناً يتباين

كلتا الحالتين لم تكن غاية الإصلاح تغيير نظام الحكم وإنما حمايته وإزالة التهديدات التي تعرض استمراريته للخطر (ابتسام الكتبي وآخرون، 2007، ص، 64). ضمن نفس السياق يشير أحد الكتاب إلى عدم جدوى الضغوط الخارجية لدفع الأنظمة السياسية العربية لإحداث إصلاح سياسي حقيقي في بلدانها بسبب أن مصلحة الولايات المتحدة الأمريكية لا تتحقق بحدوث مثل هذا الإصلاح الذي قد يترتب عليه تغيير الصديق بالعدو كما حصل في مصر وفلسطين وغيرها من البلدان العربية التي حصدت فيها الحركات الإسلامية أعلى الأصوات في الانتخابات (المنسوب، 2008، ص، 133). ويشير (الحمد) إلى أن من أبرز معوقات الإصلاح السياسي في العالم العربي هو تدني الثقافة المدنية في المجتمعات العربية، وانتشار ثقافة اللاتسامح التي لا تحترم الآخر في إطار علاقات تنافسية سلمية وإنما تعمل على تجاهله أو إغائه، وتماهي الحدود بين السلطة السياسية والنظام السياسي حيث تختفي هذه الحدود والمعالم بينهما فمن يمسك بالسلطة يحدد طبيعة النظام وعمله ويحدد مسار وإبعاد الحركة الاجتماعية وحدودها وتصبح الحقيقية هي تلك التي تعترف بها السلطة على أنها الحقيقة ولذلك لا غرابة أن تجد مستويات قليلة من الاستقرار السياسي والاجتماعي وإن وجد مثل هذا الاستقرار فإن مده قصير ومصطنع لأنه يرفض الاختلاف ويفرض الائتلاف القائم على الإقصاء والانتقاء (ابتسام الكتبي وآخرون، 2007، ص، 157-161).

التجربة الأردنية كما يشير (الشرعة) في مجال الإصلاح السياسي تكاد تكون منسجمة إلى حد كبير مع تجارب الإصلاح في العالم العربي خصوصا فيما يتعلق بتأثير الضغوط الخارجية سواء الدولية أو الإقليمية ودرجة تجاوب النظام مع هذه الضغوط. والحقيقة أن الظروف الإقليمية والازمات وعدم الاستقرار السياسي الذي مر به الأردن قد قلصت إلى حد كبير من سقف الحريات العامة والتطور الديمقراطي (الشناق وآخرون، 2006، ص، 60). فمنذ استقلال الأردن عام 1945 مرت المملكة بأحداث وأزمات يعود كثير منها إلى الصراع العربي الإسرائيلي وتداعياته على الوضع الداخلي الذي كان منشغلا ببناء مؤسسات الدولة وتعزيز الهوية والانتماء السياسي والمشاركة السياسية. فبعد الاستقلال

إصلاحية حقيقية، والمعوقات الخارجية أسهمت في دعم قدرات الداخل المعوق للإصلاح، على التلاعب بمشروع الإصلاح، توقيتا وأبعادا ونمطا، وتشثيت القوى الراغبة فيه (ابتسام الكتبي وآخرون، 2007، ص، 13).

إن الحديث عن الإصلاح السياسي في الدول النامية يثير بعض الاستفهام والتساؤلات حول تأثير الضغوط الخارجية على سير وجدية الإصلاح السياسي وفيما إذا كان ممكنا أن يتم الإصلاح والتطور الديمقراطي بطريقة مفروضة من قوى خارجية كما حدث في ألمانيا واليابان بعد الحرب العالمية الثانية وأفغانستان والعراق في السنوات الأولى من القرن الواحد والعشرين. ضمن هذا السياق يتساءل أحد الكتاب عما إذا كانت تجارب الإصلاح المفروض من قوى خارجية قابلة للتطبيق على بلدان عربية أخرى مؤكدا أن الإصلاح السياسي والديمقراطي المفروض من الخارج يواجه تحديات وصعوبات تحد من إمكانيات نجاحه وهذه الصعوبات تتعلق بالعائق الكبير الذي تمثله الثقافات السياسية في الدول المستهدفة من الضغوط الخارجية وتعد الصين مثلا واضحا على فشل الدول الغربية في فرض الإصلاح السياسي من الخارج. من جانب آخر فإن عدم توفر معايير موحدة لتطبيقها على الإصلاح السياسي في دول أخرى يمثل تحديا حقيقيا لنجاح الإصلاح الخارجي حيث أن هناك "انحياز لبعض الحكومات المستبدة وغير الديمقراطية والسكوت عنها باعتبارها من الحلفاء والتابعين، والتوجه نحو دول أخرى والضغط عليها وإجبارها على الالتزام بالإصلاح السياسي" (زهران، 2005 ص، 82-83). وفي دراسة أخرى تناولت (الكتبي) جدلية التأثير الخارجي في الإصلاح السياسي في العالم العربي مشيرة إلى جملة المطالب والضغوط الخارجية الكبيرة التي تعرضت لها هذه البلدان من قبل الولايات المتحدة مستندة إلى قناعتها الرسمية بأن أنماط الحكم والثقافات السياسية السائدة في الدول العربية تشكل حاضنات للإرهاب مما ينعكس سلبا على الأمن القومي الأمريكي. وقد ذهبت الباحثة إلى أن شكل تجاوب الحكومات العربية مع الضغوط الخارجية قد تمثل بالالتفاف على هذه الضغوط عن طريق تعزيز الانسجام مع الاستراتيجية والنهج الأمريكي أو أحداث بعض الإصلاحات والتغييرات الجزئية في الاتجاهات والادوار والمؤسسات وعلى

وغير ذلك مما أبطأ من جهود الإصلاح السياسي وأولوياته على الأجنحة الرسمية. من جانب آخر فإن من أبرز التحديات التي تحول دون تحقيق الرؤى المجتمعية للإصلاح السياسي في الأردن هي فقدان قوى وتيارات الإصلاح للقدرة على توحيد صفوفها والوصول إلى حلول توافقية للقضايا والمشكلات إضافة إلى غياب النخب الهرمية القادرة على تجسيد وبلورة مناسبة للمطالب المجتمعية للإصلاح السياسي (المقداد، 2012، ص، 571).

لم يقصد بالتمهيد السابق عن الإصلاح السياسي في الأردن أن يكون شاملاً أو تفصيلياً بقدر ما استلزمته التوطئة لموضوع هذه الدراسة وهو أثر جهود الإصلاح السياسي في الأردن خلال ما اصطلح على تسميته سنوات الربيع العربي التي بدأت في عام 2011 على مستوى تحسن أداء الأجهزة الحكومية. إن الإصلاح الذي نتحدث عنه هنا مرتبط بهذه السنوات التي بدأت مع الربيع العربي وثوراته التي أطاحت بأربعة أنظمة سياسية في تونس ومصر واليمن وليبيا في حين ما زالت هناك ثورة في سوريا وحركات مطالبة بالإصلاح في العراق. وتجدر الإشارة هنا إلى أن المطالبات الشعبية بالإصلاح السياسي في الأردن خلال فترة الربيع العربي لم ترتفع في سقفها لتصل إلى مستوى المطالب الإصلاحية في تونس ومصر وليبيا واليمن وحالياً في سوريا ومرد ذلك ربما يعود إلى توافق القوى والأحزاب السياسية الأردنية على إصلاح النظام الملكي وليس تغييره رغم وجود بعض التيارات السياسية السلفية والجهادية التي لا تؤمن لا بالديمقراطية ولا بالنظام الملكي (أبو رمان، 2011، ص 80). الإصلاح السياسي في الأردن خلال هذه فترة الربيع العربي له روايتان مختلفتان في توصيفهما ودرجة الرضا عن مستوى الإصلاح الذي تم إنجازه. الرواية الأولى هي الرواية الرسمية للنظام السياسي والنخب الداعمة له حيث تبدي هذه الجهات رضاها عن ما تحقق من إصلاح تمثل بتعديلات دستورية طالت أكثر من ثلث مواد الدستور، وإعادة النظر بقانون الأحزاب، وإنشاء محكمة دستورية، وتعديلات واسعة على قوانين البلديات والمطبوعات والنشر وغيرها من التشريعات، ومكافحة الفساد، وتعزيز الشفافية والمسائلة.

أما الرواية الثانية والتي تتبناها قوى وأحزاب المعارضة فهي تؤكد على أن ما أنجز من إصلاح سياسي هو في

بضع سنوات تم الاتحاد بين الضفة الغربية والضفة الشرقية والذي أصبح بموجبه القاطنون في الضفة الغربية اردنيون الجنسية واجريت تعديلات دستورية من شأنها استيعاب المرحلة الجديدة وما ينطوي عليها من ترتيبات سياسية وقانونية ناضجة للحياة السياسية في الدولة. وفي عام 1967 احتلت اسرائيل الضفة الغربية مما خلق وضعاً سياسياً جديداً وتحدياً للنظام السياسي الاردني نتيجة للهجرة القسرية لمئات الألوف من المواطنين في الضفة الغربية إلى الضفة الشرقية واستحالة إجراء انتخابات تشريعية في الضفة الغربية المحتلة. في ظل هكذا اوضاع لم تجرى انتخابات تشريعية في الفترة الممتدة من 1967 ولغاية 1984 وقد اجريت بعدها انتخابات تكميلية لمجلس النواب لسد الفراغ الدستوري. النقطة المهمة التي ينبغي ابرازها هي ان تأثير العوامل الخارجية على مسيرة الإصلاح السياسي كان واضحاً سواء ما تعلق بالاتحاد بين الضفتين الشرقية والغربية وما ترتب عليه من اصلاحات دستورية وقانونية وكذلك الاحتلال الاسرائيلي للضفة الغربية عام 1967 والذي نجم عنه تعثر ليس فقط الإصلاح السياسي وتراجع الديمقراطية والحياة الحزبية ولكن تعثر مسيرة التنمية بكافة جوانبها الاقتصادية والتعليمية والزراعية وغيرها. وبعد قرار فك الارتباط القانوني والاداري مع الضفة الغربية عام 1988 تم مباشرة حل مجلس النواب العاشر وتم تعديل قانون الانتخاب واعيد النظر بعدد المقاعد النيابية وتوزيعها على التجمعات السكانية في الضفة الشرقية واجريت انتخابات نيابية عام 1989 تلا ذلك الغاء الأحكام العرفية عام 1992 (الشناق وآخرون، 2006، ص ص، 60-68).

إن الإصلاحات السياسية التي شهدتها الأردن منذ عام 1989 من القرن المنصرم ولغاية ظهور فترة الربيع العربي 2011 كانت محافظة وبطيئة آخذين بعين الاعتبار الأزمة الاقتصادية الخانقة التي مرت بها المملكة وما تبعها من مظاهرات واحتجاجات ما لبثت وأن تطورت إلى مطالب شعبية ضاغطة لإحداث إصلاحات سياسية يضاف إلى ذلك حصول أحداث إقليمية هامة تركت ظلها على وتيرة الإصلاح السياسي في الأردن مثل احتلال العراق للكويت عام 1990 واحتلال العراق من قبل قوى التحالف الغربي عام 2003 حيث كان لكل ذلك تداعيات وتبعات على الأردن تتعلق بالأمن والاستقرار والتعامل مع تدفق اللاجئين

بين الموقف الرسمي وموقف المعارضة من مستوى ونوعية الإصلاح السياسي الذي تم إنجازه في الأردن خلال فترة الربيع العربي فإن تأثير هذه الإصلاح السياسي على تحسن أداء الأجهزة الحكومية موضوعا يخضع للجدل وعدم الاتفاق بين الفريقين خصوصا في ظل غياب دراسات علمية رصينة يمكن الاستناد عليها.

إنه من نافلة القول أن العلاقة بين الإصلاح السياسي والإصلاح الإداري علاقة متداخلة ويصعب الفصل بينهما لا بل فإن عدد كبير من الكتاب يؤكدون أن الإصلاح السياسي وتوفر الإرادة السياسية قضية أساسية ومتطلب سابق لإصلاح أجهزة الإدارة العامة. ضمن هذا السياق يؤكد (الطراونة، 2006، ص 62) على أن الالتزام السياسي هو الذي يحدد مدى الأولوية التي تحتلها أهداف الإصلاح الإداري وإمكانية تحويلها إلى برامج عملية وفعالية كما أن مستوى الدعم المادي والمعنوي لخطط الإصلاح الإداري يتأثر إلى حد كبير بمستوى وقوة الدعم السياسي.

من أبرز الجوانب التي تجسد العلاقة الوثيقة بين الإصلاح السياسي والإصلاح الإداري هو مستوى وجودة أداء أجهزة الإدارة العامة ومخرجات عملها وطبيعة تعاملها مع المستفيدين من خدماتها إذ لا قيمة لإصلاح الهياكل والتشريعات والإجراءات والتكنولوجيا إذا لم ينعكس ذلك إيجابا على جودة التعامل مع المواطنين والمحافظة على المال العام والمسائلة ومحاصرة بؤر الفساد وأوكاره. يشير (Jreisat, 2012, pp. 161-162) إلى أن الفساد السياسي في الدول النامية يشمل السياسيين والمشرعين المنشغلين بتحقيق خدمات ذاتية ضيقة لهم أكثر من اهتمامهم بالمصلحة العامة ناهيك عن أن قدرات أعضاء السلطة التشريعية للرقابة الفعالة على الأجهزة البيروقراطية ضعيفة كما أن كلا من الأجهزة البيروقراطية والمواطنين المستهدفين بخدماتها يدركون أن المؤسسات التشريعية في بلدانهم نادرا ما يتم انتخابها بطريقة حرة وعليه فإن سلطاتها شكلية وصورية. في ظل هكذا بيئة ومناخ سياسي فإن الحديث عن توفر إرادة سياسية لإصلاح الأجهزة البيروقراطية الحكومية ومحاربة الفساد فيها قضية تتطوي على كثيرا من الشك والاستفهام. فعلى الرغم من تأكيد كثير من القيادات السياسية في الدول النامية على عزمها على

حقيقة الامر أقل ما يقال فيه أنه جزئي وغير كافي وصورى ولا يغير الكثير في جوهر الحياة السياسية الكثير. فالتعدلات الدستورية حسب أنصار هذا الاتجاه اقتصرت على مواد غير رئيسية في الدستور في الوقت الذي بقيت المواد الأساسية خصوصا تلك المتصلة بصلاحيات الملك الواسعة، وتشكيل الحكومات، وتعيين أعضاء مجلس الأعيان، إضافة إلى إصرار النظام على الإبقاء على قانون الصوت الواحد الذي يحول دون تطور الأحزاب والكتل البرلمانية التي تتيح تشكيل حكومات تستند للأغلبية في مجلس النواب كل ذلك يضع شكوك على مدى جدية النظام في إحداث إصلاحات سياسية حقيقية تنعكس على جوهر الحياة السياسية. ويؤيد هذه الرواية جزئيا بعض كتابات ومنشورات جهات دولية مثل المجلس الأوروبي للعلاقات الخارجية حيث تشير جوليان ديسي إلى أنه رغم وعد الملك عبدالله بإجراء إصلاحات سياسية سريعة في بدايات عام 2011 فإنه قد قاوم إحداث إصلاحات حقيقية هامة يمكن أن تحد من صلاحياته وتضعف سلطته. وتذهب ديسي لأبعد من ذلك لنقول بأنه ومنذ تسلم الملك عبدالله للسلطة عام 1999 فقد أعلن عن عدة برامج للإصلاح ووجه كل حكومة من الحكومات المتعاقبة إلى التركيز على الإصلاح ولكن لم يتمخض عن أي من هذه البرامج أو الحكومات أي نتائج أو تغييرات حقيقية على الأرض (Dacy, 2012, pp. 1-7) ضمن نفس السياق يشير الناشط السياسي أنيس الخصاونة إلى أن النظام السياسي الأردني يعيق الإصلاح السياسي الحقيقي عبر تمسكه باستمرار بالصلاحيات الواسعة للملك في إدارة البلاد علما بأنه لا يخضع للمسؤولية القانونية عن تدخلاته في إدارة شؤون الدولة كما أن ادعاء النظام بالإصلاح هو مجرد كلام لا يصاحبه ترجمة حقيقية على الأرض (سالم فلاحات، 2013، ص ص 229-231). أما سالم فلاحات القيادي في جماعة الإخوان المسلمين فيشير إلى أن إنجازات الإصلاح السياسي في الأردن خلال عامي 2011 و 2012 كانت قليلة وأنه رغم تظاهر النظام الوهمي بالتجاوب مع مطالب الإصلاح فإن عربة الإصلاح ما زالت تراوح مكانها واستمرت قوى الشد العكسي في التمتع بامتيازاتها ومكاسيها (سالم فلاحات، 2013، ص 285). وفي الوقت الذي يستمر النقاش والتباعد

في سبع دول عربية هذه النتيجة حيث أشارت هذه النتائج إلى مستويات منخفضة لإنتاجية العاملين في الأجهزة الحكومية وتركيز برامج الإصلاح على تحسين المكاسب الوظيفية والمنافع الاقتصادية والمادية للموظفين هذه الدول (Jreisat,1988,pp88-93). وفي المملكة العربية السعودية تعتبر ظواهر إساءة استخدام السلطة، وعدم الانتظام في العمل، والوساطة الأقل رفضاً والأكثر انتشاراً في المنظمات الحكومية السعودية بناءً على دراسة استطلاعية لاتجاهات الموظفين السعوديين نحو بعض الظواهر السلبية في الأجهزة الحكومية (سالم القحطاني، وعبد الرحمن الشمري، 2000 ص ص 80-81).

وفي الأردن تؤثر الصلات الشخصية وعلاقات القرى بين الموظفين والمراجعين في انجاز معاملات المواطنين وهذا السلوك يعد متسقا مع القيم والتوقعات الاجتماعية السائدة، كما تتدخل الصلات الشخصية بين الرؤساء والمرؤوسين في تقييم أداء الموظفين وتقديمهم الوظيفي (Khasawneh, 1994a,p113, 1994b,p 79). من جانب آخر فقد بينت نتائج دراسة أخرى أن مستوى توجه الأجهزة الحكومية نحو الأداء والإنجاز في كل من الأردن ودولة الإمارات العربية هو متوسط وأنه ليس هناك أية فروق ذات دلالة إحصائية مهمة بين توجهات الأجهزة الحكومية في الدولتين نحو الأداء (Khasawneh,1996,PP.707-719). وبالمقارنة مع الأجهزة الحكومية الأردنية ومدى توجهها نحو الاداء فقد أظهرت دراسة لاحقة نفذت على قطاع البنوك التجارية الأردنية أن هناك مستوى مرتفع من التوجه نحو الأداء (حسين الضمور، 2005، ص 116) مما يعني أن مستوى التوجه نحو الأداء يتأثر بجوانب تنظيمية وتشريعية وإدارية أخرى زيادة على تلك المتعلقة بالبيئة الاجتماعية التي المحيطة بالمنظمات. أما بالنسبة لمفهوم "الشفافية"، وهو مصطلح له مضامين سياسية وإدارية بنفس الوقت، فقد أشارت بعض الدراسات إلى أن مستوى مراعاة وتطبيق هذا المفهوم في الوزارات الأردنية ضعيف لأسباب تتعلق بعدم استطاعة المواطنين الحصول على المعلومة اللازمة والقابلة للفهم، وعدم مشاركة المواطنين أنفسهم في إبداء آرائهم وأفكارهم للوزارات، ضعف قدرة الوزارات في إدارة المعلومات وعدم

اصلاح أجهزتها الادارية بغرض رفع كفاءتها ومستوى خدماتها للجمهور فإن الوقائع على الارض تشير إلى الأداء الفقير للأجهزة الإدارية وضعف توجه كوادرها نحو الاداء وانتشار ظواهر الفساد والمحسوبية وهدر المال العام. ويعد ريجز (Riggs,1964: 273,256) وهيدي (Heady,2001, 299-302) وجريسات (Jreisat,2012,163) وآخرون من الكتاب الرواد في مطالعاتهم ودراساتهم لخصائص الأجهزة البيروقراطية في الدول النامية والتي يأتي في مقدمتها الشكلية أو الرسمية (Formalism) في الهياكل والتشريعات حيث يوجد هوة كبيرة بين ما تنص عليه الهياكل واللوائح والقوانين وبين ما يتم تطبيقه على الأرض، وانتشار الفساد والمحسوبية، والتدخل في الوظائف والادوار، وضعف المهارات لدى الموظفين، وتأثير البيئة السياسية على الادارة العامة حيث تشكل الاخيرة مرآة للواقع السياسي في هذه الدول. ففي فنزويلا على سبيل المثال تتم عمليات الاختيار والتعيين في كثير من الوظائف في الأجهزة الحكومية بمعزل عن أسس الكفاءة والجدارة كما أن قواعد الترقية والتقدم الوظيفي غير واضحة (هنري جوميز، 1998، ص ص 25-50). وفي باكستان فإن الأداء العام للأجهزة البيروقراطية يتأثر بشكل سلبي بالقيم الاجتماعية المتمثلة بالانتماءات القبلية والمحسوبية والوساطة وانتشار الفساد كما تلعب صلات القرى دورا كبيرا في إعاقه البيروقراطية (ناصر إسلام، 2004، ص ص 185-215).

أما في أرتيريا فإن العلاقات الشخصية والانتماءات السياسية تنعكس بشكل كبير في تعيين العاملين في الأجهزة البيروقراطية في الوقت الذي لا يتم فيه مراعاة أسس الجدارة والكفاءة (جوزيف سويتز، وتسا تكليمايكل، 2004، ص ص 45-63).. أما فيما يتعلق بالبيروقراطيات العربية ورغم الاختلافات فيما بينها فإن غياب معايير مهنية وأخلاقية متقدمة إضافة إلى انغماس الموظفين في الاهتمام المفرط بأمنهم ومكتسباتهم الوظيفية يشكل قاسما مشتركا بين هذه البيروقراطيات في الوقت الذي لا تبدي الكوادر العاملة في الأجهزة البيروقراطية اهتماما يذكر بمستوى ومعايير وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين (Tri,1988: 194).

وقد دعمت نتائج دراسة جميل جريسات للإصلاح الإداري

والتنمية الادارية، وعدم توفر التدريب الفاعل وعدم توفر قاعدة علمية، وعدم كفاية الموارد المالية، وعدم توفر الالتزام الكافي من قبل الموظفين لبرامج الإصلاح . وقد أظهرت ذات الدراسة أن ضعف الارادة والدعم السياسي لعملية الإصلاح الاداري يعيق بدرجة كبيرة جهود وبرامج الإصلاح الإداري في الأردن (Khassawneh, 1999, 21-52). إن ندرة الدراسات في الموضوع على الصعيد العربي عموماً والصعيد الأردني على وجه الخصوص يضيف إلى أهمية الدراسة الحالية لما يمكن أن تشكله من أساس لدراسات لاحقة كما يمكن أن تقيد نتائجها الأكاديميين والسياسيين والممارسين الإداريين في الوقوف على مدى التحسن والتجاوب في أداء أجهزة الإدارة العامة مع جهود الإصلاح السياسي.

النتائج والمناقشة:

أولاً: خصائص عينة الدراسة: يبين الجدول رقم(3) توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الاجتماعية والوظيفية للمبحوثين:

قدرتها على استغلال التكنولوجيا لمواكبة التطورات السريعة في البيئة الدولية والمحلية، وغموض فكرة الشفافية المراد تنفيذها من قبل الموظفين(دعيبس،2004، ص ص 95-96).

وفي دولة الإمارات العربية المتحدة فإن غياب أو عدم كفاية الأسس والمعايير التي يتم على أساسها تقييم أداء الموظفين الحكوميين تؤدي إلى ضعف أو انخفاض مستوى أداء الموظفين في المنظمات الحكومية مما يعرقل جهود التنمية في دولة الإمارات (قاسم قاسم، و عبد الرحيم شاهين، 1994، ص ص 110-111، 130-132).

أما على صعيد الدراسات العربية التي تتعلق بأثر جهود الإصلاح السياسي على مستوى تحسن الأداء في الأجهزة الحكومية وهو موضوع هذا البحث فلم يتمكن الباحث من العثور على أية دراسات منشورة ذات صلة باستثناء دراسة (الخصاونة) التي تتعلق بمعوقات الإصلاح والتطوير الإداري في الوزارات الحكومية المركزية الأردنية حيث بينت نتائج هذه الدراسة أن من أبرز معوقات الإصلاح الاداري يتمثل بضعف جدارة والتزام القيادات الادارية بالإصلاح، وشكلية الإصلاح

جدول (3)

خصائص عينة الدراسة

رقم متسلسل	المتغير	ذكور العدد	النسبة المئوية	إناث العدد	النسبة المئوية	المجموع العدد	المجموع %
أولاً	المسمى الوظيفي						
1	مدير/مساعد مدير	29	78%	8	22%	37	100%
2	رئيس قسم/شعبة	50	59%	35	41%	85	100%
3	موظف إداري	134	61%	85	39%	219	100%
	المجموع	213	62%	128	38%	341	100%
ثانياً	الرتبة الإدارية						
1	رئيس	126	75%	43	25%	169	100%
2	مرؤوس	89	51%	85	49%	174	100%
	المجموع	215	63%	128	37%	343	100%
ثالثاً	مدة الخدمة في الوزارة						
1	5 سنوات أو أقل	43	69%	19	31%	62	100%
2	6-10 سنوات	49	53%	43	47%	92	100%

رقم متسلسل	المتغير	ذكور العدد	النسبة المئوية	إناث العدد	النسبة المئوية	المجموع العدد	المجموع %
3	11-15 سنة	40	54%	34	46%	74	100%
4	16 سنة فأكثر	84	71%	34	29%	118	100%
	المجموع	216	62%	130	38%	346	100%
رابعا	العمر						
1	20-30 سنة	28	61%	18	39%	46	100%
2	31-40 سنة	78	54%	66	46%	144	100%
3	أكثر من 40 سنة	110	71%	44	29%	154	100%
	المجموع	216	63%	128	37%	344	100%
خامسا	المؤهل العلمي						
1	دبلوم متوسط	72	63%	42	37%	114	100%
2	بكالوريوس	106	59%	73	41%	179	100%
3	ماجستير أو أعلى	38	73%	14	27%	52	100%
	المجموع	216	63%	129	37%	345	100%

وفيما يتعلق بتوزيع الباحثين حسب مدة الخدمة في الوزارة فيلاحظ أن نسبة الموظفين الذكور من فئة الخدمة "16 سنة فأكثر" بلغت (71%) مقارنة مع (29%) من الإناث وهذا ربما يعود إلى اللوائح والتشريعات النازمة للخدمة المدنية والتي تمكن الإناث من التقاعد بمدة خدمة أقل من الذكور وينطبق الأمر ذاته على تفسير النسبة المنخفضة للإناث من الفئة العمرية "أكثر من 40 سنة (29%) مقارنة مع (71%) للذكور. وأخيرا فإن توزيع الباحثين حسب المؤهلات العلمية التي يحملونها يشير إلى أن أكثر من نصف أفراد العينة (52%) هم من حملة البكالوريوس ويتقارب الذكور والإناث في هذا التوزيع في حين يسيطر الذكور على فئة "ماجستير أو أعلى" وينسب بلغت (73%) و (27%) للذكور والإناث على التوالي.

ثانيا: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج:

الفرضية الأولى: هناك مستوى متوسط من الإصلاحات السياسية التي تحققت في الأردن منذ عام 2011 وحتى الآن من وجهة نظر الموظفين في الوزارات المركزية في عمان. لاختبار صحة هذه الفرضية تم احتساب المتوسطات

تشير البيانات الواردة في الجدول (3) إلى أن غالبية أفراد العينة (62%) هم من الذكور في حين أن نسبة الإناث من الباحثين بلغت (38%) ليعكس ذلك طبيعة المجتمع الذي لا زال الذكور يشكلون أغلبية القوى العاملة وخصوصا في الجهاز العام للدولة. وتظهر سيطرة الأغلبية الذكورية بشكل أكثر جلاء عند تصنيف عينة الدراسة حسب مسمى الوظائف التي يشغلها الباحثين حيث نرى بأن ما نسبته (78%) ممن يشغلون رتبة مدير/أو مساعد مدير هم من الذكور مقارنة مع (22%) من الإناث. وينطبق ذات السياق ولكن بشكل أقل حدة على توزيع الباحثين حسب المسمى الوظيفي رئيس قسم/رئيس شعبة حيث بلغت نسبة الذكور (59%) مقارنة مع (41%) للإناث. أما فئة "موظف إداري" وهو بطبيعة الحال ليس وظيفة قيادية فإن النسب تصبح أكثر تقاربا مسجلة (61%) للذكور و (39%) للإناث. وتكاد تكون السمة الذكورية السائدة جلية أيضا في توزيع الباحثين حسب الرتبة الإدارية رئيس/مروءوس حيث تظهر بيانان الجدول (3) أن (75%) ممن سبق وأن شغلوا أو ما زالوا يشغلون وظائف إشرافية هم من الذكور في حين أن ربع الرؤساء فقط هم من الإناث.

الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية وقيم (T) والجدول رقم (4) يتضمن البيانات التي تظهر مستوى الإصلاح المتحقق في الجوانب ذات العلاقة. لكل فقرة من الفقرات المتصلة بمستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق في المملكة منذ عام 2011 وحتى الان

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار (T) للعينة الأحادية لتقديرات المبحوثين لمستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق في الاردن منذ عام 2011 ولغاية الوقت الحاضر.

رقم	الفرقة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الفقرة	مستوى الإصلاح	قيمة T	الأهمية الإحصائية
9	إحداث إصلاحات حقيقية تمس جوهر الحياة السياسية.	2.45	,996	%49	9	متوسط	-10.158	*,000
10	تطوير كاف في التشريعات والقوانين.	2.60	,909	%52	8	متوسط	-8.058	*,000
11	تفعيل وتطبيق التشريعات والقوانين.	2.64	,913	%52.8	7	متوسط	-7.278	*,000
12	انخفاض الفساد السياسي في المملكة.	2.22	1.04	%44.4	14	منخفض	-13.853	*,000
13	ترسيخ دولة المؤسسات والقانون.	2.70	1.00	%54	5	متوسط	-5.480	*,000
14	زيادة ثقة المواطنين بالسلطة التشريعية.	2.24	1.04	%44.8	13	منخفض	-13.399	*,000
15	زيادة ثقة المواطنين بالسلطة التنفيذية.	2.31	1.00	%46.2	11	منخفض	-12.650	*,000
16	زيادة ثقة المواطنين بالسلطة القضائية.	2.68	1.04	%53.6	6	متوسط	-5.497	*,000
17	زيادة ثقة المواطنين بنتائج الانتخابات وإجراءاتها.	2.28	1.07	%45.6	12	منخفض	-12.219	*,000
18	تقليل القبضة الأمنية على المواطنين.	2.84	1.06	%56.8	2	متوسط	-2.622	*,000
19	زيادة الحريات الشخصية للأفراد.	2.89	1.05	%57.8	1	متوسط	-1.799	*,073
20	زيادة احترام حقوق الإنسان.	2.77	1.01	%55.4	4	متوسط	-4.064	*,000
21	اعتماد المواطنة كمعيار للهوية الوطنية.	2.80	1.02	%56	3	متوسط	-3.517	*,000
22	اعتماد أجهزة الدولة في اتخاذ القرارات على مبدأ المواطن أولاً.	2.44	1.11	%48.8	10	متوسط	-9.231	*,000
	المستوى الكلي للإصلاح السياسي	2.56		%51.2		متوسط	-11.461	*,000

* دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

2011 ولغاية الوقت الحاضر قد كان متوسطا حسب المقياس الذي تم اعتماده لأغراض هذه الدراسة حيث بلغ الوسط

تشير البيانات الواردة في الجدول (4) إلى أن المستوى الكلي للإصلاح السياسي الذي تحقق في المملكة منذ عام

السياسية. فإذا كان الإصلاح السياسي لم يسهم في تخفيض الفساد السياسي وزيادة ثقة المواطنين بأهم سلطتين أو مكونين في حاكمية الدولة وهما السلطة التنفيذية التي تتولى إدارة شؤون الدولة الداخلية والخارجية، والسلطة التشريعية التي تتولى سن القوانين والرقابة على السلطة التنفيذية وهي السلطة التي يفترض أنها تمثل إرادة الشعب فإن ذلك ربما يفسر استمرار الحراك السياسي المطالب بإجراء إصلاحات حقيقية تمس جوهر الحياة السياسية وينعكس بالضرورة على ممارسات السياسيين وثقة المواطنين بسلطاتهم التنفيذية والتشريعية. وينبغي الإشارة هنا أن المستوى المنخفض لثقة المواطنين بنتائج الانتخابات (2.28) وفي مقدمتها الانتخابات التشريعية ربما يفسر إلى حد معتبر انخفاض ثقتهم بالسلطة التنفيذية التي تتولى إدارة هذه الانتخابات والتي مارست في السابق وباعتراف قياديين فيها أنها أسهمت في تزوير الانتخابات التشريعية والبلدية كما أن ذلك يفسر أيضا الثقة المنخفضة للمواطنين بمخرجات الانتخابات. وفي هذا الصدد يعتقد الباحث أن الإصلاح السياسي الحقيقي ينبغي أن يقاس بنوعيته ومضمونه أكثر من حجمه وعدد مواده ففي نهاية المطاف إذا لم يشعر المواطن بانعكاسات إيجابية حقيقية على جوهر الممارسات السياسية فلا قيمة تذكر لتعديل مواد أو لوائح تعالج قضايا شكلية أو هيكلية لا تسهم في تغيير نوعي ملموس في مسارات وقواعد اللعبة السياسية في الدولة.

استنادا لما سبق فإن البيانات الواردة في الجدول (4) تدعم الفرضية الأولى والتي تتضمن أن هناك مستوى متوسط من الإصلاحات السياسية التي تحققت في الأردن منذ عام 2011 وحتى الآن .

الفرضية الثانية: هنالك فروق ذات دلالة إحصائية مهمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقدير المبحوثين لمستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق في الأردن منذ عام 2011 وحتى الآن تعزى لخصائصهم الشخصية والوظيفية.

للتحقق في ما إذا كان هنالك فروق دالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في تقدير المبحوثين لمستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق في المملكة منذ عام 2011 ولغاية الوقت الحاضر فقد تم استخدام اختبار (T) للعينة الثنائية لمقارنة المتوسطات

الحسابي لإجابات المبحوثين على مجمل الفقرات (56و2) وبأهمية نسبية بلغت (51.2%) وهذه النتيجة داله إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وقد احتلت الفقرات المتعلقة بزيادة الحريات الشخصية للأفراد، وتقليل القبضة الأمنية على المواطنين، واعتماد المواطنة كمعيار للهوية الوطنية، وزيادة احترام حقوق الانسان، وترسيخ دولة القانون والمؤسسات المراتب الخمسة الأولى وبمتوسطات حسابية تراوحت بين (89 2.70-2) وانحرافات معيارية (1.00-1.06). من جانب آخر فقد سجلت الفقرات المتصلة بانخفاض الفساد السياسي، وزيادة ثقة المواطنين بالسلطة التشريعية، وزيادة الثقة بنتائج الانتخابات وإجرائاتها، وزيادة ثقة المواطنين بالسلطة التنفيذية مستوى منخفض حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على هذه الفقرات بين (2.22-2.31) وانحرافات معيارية بلغت (1.00-1.07). وينبغي التنكير هنا بأن المستوى المتوسط للإصلاح السياسي الذي تحقق في الأردن والذي أشارت له نتائج هذه الدراسة ينسجم مع كل من الموقف الرسمي للنظام السياسي من جهة وموقف المعارضة والحراك السياسي من جهة أخرى. فالنظام السياسي الذي يؤكد على لسان قيادته العليا والنخب المؤيدة له أن الإصلاح السياسي ينبغي أن يكون متدرجا ومتأنيا ومتوازيا مع الإصلاح في الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وأنه ينبغي أن لا نخطو خطوات أو قفزات في الهواء على حد تعبير رئيس الوزراء الأسبق عون الخصاونة. لذلك فإن المستوى المتوسط من الإصلاح الذي أفضت اليه هذه الدراسة يتقاطع إلى حد معتبر مع موقف النظام وتأكيديه على مخاطر الإصلاح الثوري في الإصلاح. من جانب لآخر فإنه وعلى الرغم من أن المستوى العام للإصلاح السياسي الذي تحقق خلال فترة ما اصطلح على تسميتها بالربيع الأردني قد كان متوسطا فإن الجوانب الأربعة التي عكست مستويات منخفضة من الإصلاح هي جوانب مهمة ومفصلية وتؤثر في جوهر عملية الإصلاح السياسي وهو موقف يقترب كثيرا من موقف المعارضة السياسية الأردنية بشتى أطرافها والذي يؤكد على أن الإصلاحات السياسية التي أجريت كانت في مجملها كمية وتتعامل مع عدد المواد الدستورية التي تم تعديلها وتجاهلت أن نوعية المواد والإصلاحات لم تؤثر في جوهر العملية

باختلاف مسمياتهم الوظيفية ومستوياتهم التعليمية وأقدمياتهم الوظيفية وأعمارهم والوزارات التي يعملون فيها والجدولين (5) و(6) يتضمنان نتائج اختبار هذه الفرضية.

الحسابية لإجابات المبحوثين على ضوء المتغيرين المتعلقين بجنس المبحوث ورتبته الادارية في حين استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتحقق فيما إذا كان تقديرات المبحوثين لمستوى الإصلاح السياسي تختلف

جدول (5)

ملخص نتائج اختبار (T) للعينة الثنائية والمتعلق بتقدير المبحوثين لمستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق في الاردن منذ عام 2011 ولغاية الوقت الحاضر بناء على متغيري جنس المبحوث ومستواه الاداري.

المتغير	الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	أهمية (T)
مستوى الإصلاح السياسي	ذكر	193	2.650	,6735	2.855	*,005
	أنثى	118	2.431	,6324		
	الرتبة الادارية					
	رئيس	153	2.596	,66116	,808	,420
	مرؤوس	155	2.535	,67682		

* دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (6)

ملخص نتائج تحليل التباين الأحادي لتقديرات المبحوثين لمستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق في الاردن منذ عام 2011 ولغاية الوقت الحاضر بناء على المسمى الوظيفي للوظيفة التي يشغلها الموظف، ومستواه التعليمي، وأقدميته في الخدمة في وظيفته، وعمره والوزارة التي ينتمي إليها.

المتغير	المسمى الوظيفي للوظيفة		المستوى التعليمي		أقدمية الموظف		عمر الموظف		الوزارة التي يعمل بها	
	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
مستوى الإصلاح السياسي	1.856	,158	,048	,953	1.0881	,354	,609	,545	2.549	*,008

*دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

السياسي هو متوسط فقد أظهرت فئة الذكور من الموظفين تقديرا أعلى لحجم الإصلاح السياسي مقارنة بزملائهم الإناث وبمتوسطات حسابية بلغت (2.650) و(2.431) على التوالي. وربما تعزى هذه النتيجة لكون العمل السياسي في الاردن يغلب عليه الطابع الذكوري وينظر اليه اجتماعيا على

تشير البيانات في الجدول (5) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية مهمة ($\alpha \leq 0.05$) في تقدير المبحوثين لمستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق خلال الفترة محور الدراسة مما يدعم الفرضية فيما يتعلق بمتغير جنس المبحوث. ففي الوقت الذي قدر المبحوثين من كلا الجنسين أن مستوى الإصلاح

الثانية والمتصلة بتباين تقديرات المبحوثين لمستوى الإصلاح السياسي المنجز منذ عام 2011 وذلك استنادا لمسمياتهم الوظيفية، ومستوياتهم التعليمية، ومدة خدمتهم الوظيفية، وأعمارهم. هذه النتيجة تشير بما لا يدع مجالاً إلى الشك إلى أن المبحوثين وبغض النظر عن مسميات الوظائف التي يشغلونها وأعمارهم ومستوى تأهيلهم التعليمي وعدد سنوات خدمتهم في الوزارة التي يعملون فيها لديهم نفس التقدير المتوسط لمستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق في المملكة. ويعتقد الباحث في هذا الصدد أن توافق آراء الشرائح المتنوعة من المبحوثين حول مستوى الإصلاح السياسي يعزز من الثقة بهذه الخلاصة لكون الإصلاح السياسي والعملية السياسية بمجملها يؤثر ويشارك بها ويتأثر بنتائجها جميع الأطراف والفئات بغض النظر عن خصائصها الشخصية والاجتماعية وبالتالي فلا غرابة من قراءة متشابهة وتقدير متقارب لمستوى الإصلاح السياسي الذي أنجز على الأرض خلال فترة الربيع الاردني.

أما الجانب الوحيد الذي تباينت فيه آراء المبحوثين حول حجم الإصلاح السياسي الذي تحقق في الاردن في السنوات الثلاث الماضية فهو يتصل بالوزارة التي يعمل بها الموظفون. وفي الوقت الذي بلغ مستوى الإصلاح السياسي المقدر من قبل المبحوثين في تسعة من الوزارات العشرة قيد الدراسة "متوسط" فقد قدر الموظفون في وزارة واحدة (وزارة السياحة والآثار) أن مستوى الإصلاح السياسي في الاردن "منخفض". يبين الجدول (6) أن هناك فروق دالة إحصائية ($\alpha \leq 0.008$) في تقديرات المبحوثين لحجم الإصلاح السياسي في المملكة تعزى إلى الوزارات التي يعملون بها. وللتحقق من مواقع الفروق بين المتوسطات الحسابية لتقديرات المبحوثين لمستوى الإصلاح السياسي المتحقق خلال فترة الربيع الاردني حسب متغير الوزارة التي يعمل بها الموظف فقد تم تطبيق اختبار فيشر (Fisher's LDC) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتقديرات المبحوثين والجدول (7) يبين مواقع هذه الفروق.

انه من اختصاص الرجال وهذه النظرة ربما لها أساس ثقافي تاريخي متأثر بالمعاناة والمسؤولية والملاحقة الأمنية التي كانت تترتب على الانخراط بالعمل السياسي خلال العقود الماضية عندما كان الانتماء للأحزاب والمنظمات السياسية عملاً محظوراً يعاقب عليه القانون. وإنه لمن نافلة القول أن بعض مجالس النواب السابقة كانت تخلو أحياناً من نائب من فئة السيدات وأن معظم السيدات الأعضاء في مجلس النواب السابع عشر وصلن لمواقعهن بفضل الكوتا النسائية وليس بسبب التنافس الحر مع المرشحين من الرجال وأنه لولا الكوتا ربما لم يصل أكثر من سيدتين إلى عضوية المجلس. والأمر ينطبق أيضاً على مشاركة المرأة في الأحزاب والمنظمات السياسية الأخرى سواء مؤيدة أو معارضة للنظام السياسي. من هنا نعتقد أن انخفاض مستوى مشاركة المرأة في الحياة السياسية بأشكالها الحزبية وغير الحزبية مقارنة من انخراط أكبر للرجال يقلل من إطلالتها على واقع العمل السياسي ومستوى الإصلاح الذي تحقق خلال السنوات الثلاث الماضية وهذا ما يفسر انخفاض مستوى تقديرها لحجم الإصلاح قياساً مع أقرانها من الرجال.

من جانب آخر فإن الجدول (5) يبين أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية مهمة ($\alpha \leq 0.05$) في تقدير المبحوثين لمستوى الإصلاح السياسي الذي تم إنجازه منذ عام 2011 تعزى إلى الرتبة الإدارية للموظف. بمعنى آخر فإن تقدير كل من الرؤساء والمرؤوسين من الموظفين لمستوى الإصلاح متشابه مما يوشر إلى أن واقع الإصلاح المنجز هو ذاته الذي يراه الرؤساء والمرؤوسين وأن المستوى المتوسط يعكس الوقائع على الأرض. تأسيساً على ذلك فإن بيانات الجدول (5) لم توفر دعماً كافياً للفرضية الثانية فيما يتصل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية مهمة في تقدير المبحوثين لمستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق في الاردن خلال الفترة الزمنية محور البحث. من ناحية أخرى فإن نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي وكما هو موضح في الجدول (6) لم تظهر دعماً كافياً للفرضية

جدول (7)

ملخص نتائج تحليل اختبار فيشر (Fisher's LDC) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتقديرات المبحوثين لمستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق في الاردن خلال السنوات الثلاث الماضية حسب متغير الوزارة التي يعمل بها الموظف

رقم	الوزارة	المتوسط الحسابي	الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	الصحة	الشؤون البلدية والقروية	تطوير القطاع العام	التربية والتعليم	الصناعة والتجارة	المالية والجمارك	العدل	التخطيط والتعاون الدولي	السياحة والاثار
1.	الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	2.895	-	*,013	*,017	*,014	*,001	*,015	-	-	-	*,000
2.	الصحة	2.477	*,013	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	الشؤون البلدية والقروية	2.455	*,017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	تطوير القطاع العام	2.500	*,014	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	التربية والتعليم	2.343	*,001	-	-	-	-	-	*,160	*,028	*,045	-
6.	الصناعة والتجارة	2.529	*,015	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	المالية والجمارك	2.728	-	-	-	-	*,0160	-	-	-	-	*,009
8.	العدل	2.714	-	-	-	-	*,028	--	-	-	-	*,017
9.	التخطيط والتعاون الدولي	2.705	-	-	-	-	*,045	-	-	-	-	*,028
10.	السياحة والاثار	2.307	*,000	-	-	-	-	-	*,009	*,017	*,028	-

* دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

المملكة ومتوسط بلغ (2.307). تشير نتائج اختبار فيشر (Fisher's LDC) إلى أن الفروق في تقديرات المبحوثين تركزت بين الوزارات الأربعة المشار إليها آنفاً وبين بقية الوزارات ولصالح وزارات "الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"، و"المالية والجمارك"، و"العدل"، و"التخطيط والتعاون الدولي". ولم تظهر نتائج الاختبار مواقع للفروق بين تقديرات المبحوثين ضمن هذه الوزارات الأربعة. وربما يعزى

يبين الجدول (7) أن أربع وزارات من الوزارات المبحوثة "وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"، "وزارة المالية والجمارك"، "وزارة العدل" و "وزارة التخطيط والتعاون الدولي" قد سجلت أعلى تقديرات لحجم الإصلاح السياسي وبمتوسطات حسابية بلغت "2.895" و "2.728" و "2.714" و "2.705" على التوالي في حين أن وزارة السياحة والاثار هي الوزارة الوحيدة التي سجلت مستوى منخفض للإصلاح السياسي في

العامة مما يعظم من مستوى الإصلاح المتحقق من وجهة نظر العاملين في هذه الوزارة. أخيراً وليس آخراً فإن الارتفاع النسبي في تقدير موظفين وزارة التخطيط والتعاون الدولي يمكن أن يعزى إلى أن هذه الوزارة معنية بالتواصل مع جهات اقتصادية دولية ومؤسسات مالية وإقراضية والحصول على دعم ومساعدات مالية مما يقتضي دوماً تسويق الإصلاحات السياسية وإبراز المنجزات وخصوصاً في الجوانب ذات لعلاقة بالإصلاح التشريعي والقانوني والمالي كل ذلك ربما أسهمت في تقديراتهم المرتفعة نسبياً لمستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق في المملكة.

الفرضية الثالثة: هناك مستوى متوسط من التحسن الذي تحقق في أداء الأجهزة الإدارية الحكومية في الأردن منذ عام 2011 وحتى الآن من وجهة نظر الموظفين في الوزارات المركزية في عمان.

لاختبار صحة هذه الفرضية تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل بعد من الأبعاد المتصلة بمستوى التحسن في أداء الأجهزة الإدارية الذي أنجز في المملكة منذ عام 2011 وحتى الآن. الجدول رقم (8) يتضمن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار (T) للعينة الأحادية لتقديرات المبحوثين لمستوى التحسن في أبعاد أداء الأجهزة الحكومية الذي تحقق في الأردن خلال الفترة الزمنية محور الدراسة.

ارتفاع تقديرات المبحوثين في هذه الوزارات الأربعة إلى أن كوادر هذه الوزارات تتأثر بشكل مباشر بالإصلاحات التشريعية والقانونية وتلمس آثارها على أداء عملها ووظائفها. فوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على سبيل المثال وزارة تتعامل مع قطاع تكنولوجي جديد نسبياً ويشهد تطورات متسارعة في الأردن خصوصاً في ظل خصخصة نسبة كبيرة من ملكية الحكومة في هذا القطاع وبالتالي فإن التشريعات واللوائح الناظمة له كثيرة ومتعددة ومتجددة وتشكل البيئة القانونية والتشريعية التي يعمل ضمنها هذا القطاع وبالتالي فإن الكوادر العاملة في وزارة الاتصالات منطاً بها متابعة تنفيذ وتطبيق هذه الإصلاحات القانونية والتشريعية التي تخص شركات الاتصالات مما يؤثر على انطباعاتهم بحجم الإصلاحات التشريعية المنجزة. أما العاملين في وزارة العدل فإن دورهم في المشاركة في إعداد مسودات التشريعات قبل إقرارها من قبل السلطة التشريعية مضافاً إلى خلفياتهم القانونية والمهنية ربما يدفعهم إلى ربط مستوى الإصلاح السياسي المتحقق بالإصلاح التشريعي والقانوني أكثر من الإصلاح في جوانب سياسية أخرى تتعلق بالممارسات السياسية والفساد السياسي ودرجة ثقة المواطنين بنتائج الانتخابات. من جانب آخر فإن ارتفاع تقييم المبحوثين من وزارة المالية والجمارك لحجم الإصلاح السياسي مقارنة مع أقرانهم في الوزارات الأخرى ربما يعود للانعكاسات المباشرة لجوانب الإصلاح السياسي على عمل الوزارة وخصوصاً تلك المتصلة بضبط الانفاق العام وتخفيض الهدر في الموازنة ومحاربة الفساد المالي والإداري والإصلاحات الضريبية وتحصيل الأموال

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار (T) للعينة الأحادية لتقديرات المبحوثين لمستوى التحسن في أبعاد أداء الأجهزة الحكومية الذي تحقق في الأردن منذ عام 2011 وحت الوقت الحاضر.

رقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى التحسن	قيمة (T)	الأهمية الإحصائية
1.	الشفافية	2.951	,8022	%59.02	2	متوسط	-1.111	,268
2.	المسائلة	2.921	,8174	%58.42	3	متوسط	-1.739	,083
3.	جودة التعامل مع الجمهور	3.185	,8279	%63.7	1	متوسط	4.142	*,000
4.	المحافظة على المال العام	2.911	,8789	%58.22	4	متوسط	-1.831	,068
5.	الحيادية والموضوعية في العمل	2.720	,8881	%54.4	6	متوسط	-5.801	*,000
6.	الجدارة والكفاءة في التعيينات القيادية	2.365	,9632	%47.3	7	متوسط	-12.077	*,000
7.	تراجع مستوى الفساد الاداري	2.791	,8497	%55.82	5	متوسط	-4.413	*,000
8.	مستوى التحسن الكلي	2.888		%57.76		متوسط	-2.815	*,005

*دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

وهذا في حقيقة الامر مؤشر مهم على ما طرأ من تحسن في طبيعة تعامل الأجهزة الحكومية مع المراجعين من حيث اللياقة والاحترام ومستوى جودة الخدمات المقدمة والمساواة في تطبيق إجراءات العمل واعتماد معايير موحدة في التعامل مع القضايا المتشابهة. من ناحية أخرى فقد سجل البعدين المتصلين "الحيادية والموضوعية في العمل" و "اعتماد معايير الجدارة والكفاءة في التعيينات القيادية في الأجهزة الحكومية" أدنى درجات التحسن وبمتوسطات حسابية بلغت (2.720) و (2.365) على التوالي.

تأسيساً على ما سبق فإنه ورغم أن النتائج سالفة الذكر تدعم الفرضية من حيث المستوى المتوسط من التحسن الذي طرأ على أداء الأجهزة الحكومية فإن نظرة أكثر تفصيلاً وتمعناً في مستوى التحسن في كل بعد من أبعاد هذا الأداء تظهر أن ثلاثة أبعاد مهمة تتصل بالشفافية والمسائلة والمحافظة على

تظهر البيانات المتضمنة في الجدول (8) أن مستوى التحسن الكلي في أداء الأجهزة الادارية خلال الفترة الممتدة من 2011-لغاية الوقت الحاضر هو متوسط وبوسط حسابي بلغ (2.888) كما تشير نتائج اختبار (T) للعينة الاحادية إلى أن هذه هذا المستوى من التحسن في الأداء دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ مما يوفر دعماً للفرضية البحثية محور الاختبار. ضمن نفس السياق فإنه وفي الوقت الذي أبدى فيه المبحوثين مستوى متوسط من التحسن في كل بعد من أبعاد الأداء السبعة فإن ثلاثة من هذه الأبعاد لم تكن ذات دلالة إحصائية مهمة وهذه الأبعاد تتعلق بالشفافية في أداء الأجهزة الحكومية، والمسائلة، والمحافظة على المال العام. من جانب آخر فقد سجل البعد المتصل بجودة التعامل مع الجمهور أكثر الأبعاد التي شهدت تحسن في سويتها خلال الفترة 2011 ولغاية الوقت الحاضر وبوسط حسابي بلغ (3,185)

التحسن الذي تحقق في أداء الأجهزة الحكومية منذ عام 2011 ولغاية الوقت الحاضر تعزى إلى خصائصهم الشخصية والوظيفية.

للتحقق في ما إذا كان هنالك فروق دالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في تقدير المبحوثين لمستوى التحسن الذي تحقق في أداء الأجهزة الحكومية في المملكة منذ عام 2011 ولغاية الوقت الحاضر فقد تم استخدام اختبار (T) للعينة الثنائية لمقارنة المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على ضوء المتغيرين المتعلقين بجنس المبحوث ورتبته الادارية في حين استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتحقق فيما إذا كان تقديرات المبحوثين تختلف باختلاف مسمياتهم الوظيفية ومستوياتهم التعليمية وأقدمياتهم الوظيفية وأعمارهم والوزارات التي يعملون فيها. والجدولين (9) و (10) يتضمنان نتائج اختبار (T) لمستوى التحسن في أداء الأجهزة الإدارية على ضوء متغيري الجنس والرتبة الادارية.

المال العام لم تتسق مع مضمون الفرضية في حين أن بعدين آخرين متصلان بالحيادية والموضوعية وتطبيق معايير الجدارة في اختيار القيادات في المنظمات الحكومية احتلا أدنى المراتب في تقدير المبحوثين. هذه النتائج إن دلت على شيء فهي تدل على أن التغيير الإداري أو التحسن الذي طرأ على أداء الأجهزة الحكومية لم يكن جوهريا وهو أمر يمكن تفهمه وتبريره من منطلق أن تغيير أنماط الأداء وتحسين سوية وجودة سلوك المنظمات الحكومية ربما يحتاج إلى وقت أطول من ثلاث أو أربع سنوات. إن سلوك الأجهزة الحكومية محكوم باعتبارات وقيم واتجاهات اجتماعية وثقافية وإدارية متجذرة إضافة إلى القيم والمعطيات السياسية السائدة وأن التغيير في هذه المعطيات يمكن أن نلمس انعكاساته وتأثيراته على أداء وسلوك الأجهزة الادارية على المدى المتوسط والبعده.

الفرضية الرابعة: هنالك فروق ذات دلالة إحصائية مهمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقدير المبحوثين لمستوى

جدول (9)

ملخص نتائج اختبار (T) للعينة الثنائية والمتعلق بتقدير المبحوثين لمستوى التحسن الذي تحقق في أداء الأجهزة الحكومية في الاردن منذ عام 2011 ولغاية الوقت الحاضر بناء على متغيري جنس المبحوث.

رقم	البعد	الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	أهمية (T)
1.	الشفافية	ذكر	211	2.989	,8058	,964	,336
		أنثى	128	2.902	,7859		
2.	المسائلة	ذكر	206	3.000	,7988	2.147	*,033
		أنثى	124	2.803	,8285		
3.	جودة التعامل مع الجمهور	ذكر	214	3.174	,8369	-,400	,69
		أنثى	126	3.211	,8149		
4.	المحافظة على المال العام	ذكر	204	2.981	,8930	1.874	,062
		أنثى	124	2.794	,8460		
5.	الحيادية والموضوعية في العمل	ذكر	213	2.735	,9147	,393	,695
		أنثى	127	2.696	,8447		
6.	الجدارة والكفاءة في التعيينات القيادية	ذكر	208	2.419	,9810	1.315	,189
		أنثى	128	2.277	,9307		

رقم	البعد	الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	أهمية (T)
	تراجع مستوى الفساد الإداري	ذكر	201	2.834	,8802	1.146	,253
		أنثى	123	2.722	,7961		
	المستوى الكلي للتحسن في الأداء	ذكر	176	2.937	,6981	1.254	,211
		انثى	109	2.826	,6093		

* دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (10)

ملخص نتائج اختبار (T) للعينة الثنائية والمتعلق بتقدير المبحوثين لمستوى التحسن في أداء الأجهزة الحكومية الذي تحقق في الأردن منذ عام 2011 ولغاية الوقت الحاضر بناء على متغير المستوى الإداري.

رقم	البعد	المستوى الإداري	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	أهمية (T)
1	الشفافية	رئيس	166	3 و002	و7864	1 و154	و249
		مرؤوس	171	2 و901	و8221		
2	المساءلة	رئيس	162	2 و9436	و8350	و450	و653
		مرؤوس	166	2 و9028	و8090		
3	جودة التعامل مع الجمهور	رئيس	168	3 و187	و8294	-0 و030	و976
		مرؤوس	170	3 و190	و8346		
4	المحافظة على المال العام	رئيس	159	3 و003	و8495	1 و841	و067
		مرؤوس	167	2 و824	و9033		
5	الحيادية والموضوعية في العمل	رئيس	166	2 و741	و8852	و405	و686
		مرؤوس	171	2 و701	و8918		
6	الجدارة والكفاءة في التعيينات القيادية	رئيس	165	2 و334	و9836	- و423	و672
		مرؤوس	168	2 و379	و9390		
7	تراجع مستوى الفساد الإداري	رئيس	159	2 و834	و8276	و901	و368
		مرؤوس	163	2 و748	و8762		
	المستوى الكلي للتحسن في الأداء	رئيس	144	2 و921	و6578	و842	و401
		مرؤوس	139	2 و855	و9790		

انسجام وتوافق في تقدير المبحوثين لمستوى التحسن في أداء الأجهزة الحكومية بغض النظر عما إذا كانوا ذكورا أو اناثا أو رؤساء أو مرؤوسين وهذا لا يوفر دعما لفرضية البحث الثالثة التي تشير إلى وجود فروق مهمة إحصائية في تقدير المبحوثين لمستوى التحسن في أداء الأجهزة الحكومية تعزى إلى خصائصهم

تظهر نتائج اختبار (T) المتضمنة في الجدولين (9) و (10) أن مستوى التحسن الكلي لأداء الأجهزة الحكومية لا يتأثر بأي من المتغيرين المتعلقين بجنس المبحوث ومستواه الإداري حيث أن الفروقات في المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يؤشر إلى

المبوحثين حسب الرتبة الإدارية رئيس/مؤوس حيث تظهر خصائص عينة الدراسة المشار إليها في بيانان الجدول (3) أن (75%) ممن سبق وأن شغلوا أو ما زالوا يشغلون وظائف إشرافيه هم من الذكور في حين أن ربع الرؤساء فقط هم من الإناث إن عدم وجود اختلافات في تقدير المبوحثين ذكورا وإناثا ورؤساء ومرووسين لمستوى التحسن في أداء الأجهزة الحكومية يعزز من النتيجة المهمة التي توصل لها البحث والتي تشير إلى أن مستوى التحسن في أداء الأجهزة الحكومية هو متوسط وأن رؤية وتقدير الموظفين لهذا التحسن تعكس واقع الحال الذي يتعايشون معه ويلمسون أثارة ونتائجه على طبيعة ممارساتهم الوظيفية. ومما يدعم وجهة النظر هذه ما تمخضت عنه نتائج تحليل التباين الأحادي من عدم تباين آراء أفراد العينة حول مستوى التحسن في أداء الأجهزة الحكومية تبعا للمتغيرات المتصلة بالمسمى الوظيفي، والمستوى التعليمي، ومدة الخدمة في الوزارة، وعمر الموظف. الجدول (11) يعرض نتائج هذا التحليل.

جدول (11)

ملخص نتائج تحليل التباين الأحادي لتقديرات المبوحثين لمستوى التحسن الكلي الذي تحقق في أداء الأجهزة الحكومية منذ عام 2011 ولغاية الوقت الحاضر بناء على المسمى الوظيفي للوظيفة التي يشغلها الموظف، ومستواه التعليمي، وأقدميته في الخدمة في وظيفته، وعمره والوزارة التي ينتمي إليها.

الوزارة التي يعمل بها	عمر الموظف		أقدمية الموظف		المستوى التعليمي		المسمى الوظيفي للوظيفة		المتغير
	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	
	3.812	,449	,802	,247	1.386	,926	,077	,666	مستوى التحسن في أداء الأجهزة الحكومية

* دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الأداء بسببه يعود إلى مكان عمل الموظف أو الوزارة التي ينتمي لها حيث أن هذه الفروقات في آراء الموظفين كانت ذات دلالة إحصائية عالية (0,000*) مما يوفر دعما للفرضية البحثية في هذا المتغير فقط دون بقية الخصائص الاجتماعية الأخرى محور البحث. ولمزيد من الفصيل والتوضيح فقد عمد

يظهر الجدول (11) بشكل جلي عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية مهمة $(\alpha \leq 0.05)$ في تقدير الموظفين المبوحثين لمستوى التحسن في أداء الأجهزة الحكومية تعزي لمسمياتهم الوظيفية، ومستوى تعليمهم، ومدة خدمتهم، وأعمارهم. أن المتغير الوحيد الذي تباين مستوى التحسن في

الباحث إلى تحري أية فروقات دالة إحصائية في تقدير المبحوثين لمستوى التحسن في كل بعد من أبعاد الأداء السبعة قيد الدراسة وبشكل منفرد ولم يجد أي فروقا تذكر في هذا الصدد والجدول (12) يعرض نتائج تحليل التباين (ANOVA) لإجابات المبحوثين وفقا لخصائصهم الشخصية والاجتماعية.

جدول (12)

ملخص تحليل التباين الأحادي لتقديرات المبحوثين لمستوى التحسن الذي تحقق في أداء الأجهزة الحكومية منذ عام 2011 ولغاية الوقت الحاضر بناء على المسمى الوظيفي للوظيفة التي يشغلها الموظف، ومستواه التعليمي، وأقدميته في الخدمة في وظيفته، وعمره.

عمر الموظف	أقدمية الموظف		المستوى التعليمي		المسمى الوظيفي للوظيفة		أبعاد الأداء في الأجهزة الحكومية	
	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	قيمة (ف)	مستوى الدلالة		
212,	1.560	,870	,238	,446	,809	,760	274,	1 الشفافية
549,	,600	,287	1.264	,464	,769	,729	,317	2 المسائلة
950,	,052	,399	,988	,498	,699	,212	1.558	3 جودة التعامل مع الجمهور
155,	1.872	,833	,289	,853	,158	,703	,352	4 المحافظة على المال العام
828,	,189	,206	1.532	,222	1.510	,921	,082	5 الحيادية والموضوعية
533,	,631	,375	1.039	,204	1.599	,874	,134	6 الجدارة والكفاءة في التعيينات القيادية
502,	,691	,720	,447	,936	,066	,633	,457	7 تراجع مستوى الفساد الإداري
449,	,802	,247	1.386	,926	,077	,666	,408	مستوى التحسن الكلي

* دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

للإداء. وللتحقق من مواقع الفروق بين المتوسطات الحسابية لتقديرات المبحوثين لمستوى التحسن الذي تحقق في أداء الأجهزة الحكومية خلال فترة الربيع الاردني حسب متغير الوزارة التي يعمل بها الموظف فقد تم تطبيق اختبار فيشر (Fisher's LDC) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتقديرات المبحوثين والجدول (13) يبين مواقع هذه الفروق.

استنادا لما سبق فإن معظم نتائج اختبارات (T) و (ANOVA) لم تظهر فروقات دالة إحصائية في تقدير المبحوثين لمستوى التحسن في أبعاد الأداء الإداري مجتمعة ومنفردة تعزى لخلفياتهم الاجتماعية والوظيفية باستثناء بعد المسائلة الذي أبدى فيه الذكور تقديرا أعلى من الإناث لمستوى التحسن، وكذلك متغير الوزارة الذي ينتمي إليها أفراد العينة حيث تم تحري فروق مهمة في مستوى التحسن الكلي

جدول (13)

ملخص نتائج تحليل اختبار فيشر (Fisher's LDC) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتقديرات المبحوثين لمستوى التحسن الكلي الذي تحقق في أداء الأجهزة الحكومية منذ عام 2011 ولغاية الوقت الحاضر حسب متغير الوزارة التي يعمل بها الموظف

رقم	الوزارة	المتوسط الحسابي	الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	الصحة	الشؤون البلدية والقروية	تطوير القطاع العام	التربية والتعليم	الصناعة والتجارة	المالية والجمارك	العدل	التخطيط والتعاون الدولي	السياحة والآثار
1	الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	2.987	-	*,011	*,002	-	-	-	-	-	-	-
2	الصحة	2.537	*,011	-	-	*,033	-	*,007	*,002	*,002	*,001	-
3	شؤون بلدية وقروية	2.450	*,002	-	-	*,008	-	*,001	*,000	*,000	*,000	-
4	تطوير القطاع العام	2.926	-	*,033	*,008	-	-	-	-	-	-	-
5	التربية والتعليم	2.709	-	-	-	-	-	-	*,026	*,032	*,014	-
6	الصناعة والتجارة	2.984	-	*,007	*,001	-	-	-	-	-	-	-
7	المالية والجمارك	3.092	-	*,002	*,000	-	*,026	-	-	-	-	*,024
8	العدل	3.088	-	*,002	*,000	-	*,032	-	-	-	-	*,030
9	تخطيط وتعاون دولي	3.186	-	*,001	*,000	-	*,014	-	-	-	-	*,013
10	السياحة والآثار	2.712	-	-	-	-	-	-	*,024	*,030	*,013	-

* دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

التوالي. ومن الملفت للنظر أن ذات الوزارات التي سجل موظفيها أعلى تقديرات لحجم الإصلاح السياسي الذي تحقق في الأردن خلال فترة الربيع الاردني قد احتلت اعلى الرتب في تقدير مستوى التحسن في الأداء الحكومي . أما بالنسبة لمواقع الفروق بين المتوسطات الحسابية لتقديرات المبحوثين في الوزارات محور الدراسة لمستوى التحسن الذي تحقق في أداء الأجهزة الحكومية فيبين الجدول(13) أن معظم هذه الفروق تركزت بين الوزارات الأربعة التي أظهرت أعلى التقديرات لمستوى التحسن في الأداء الحكومي من جهة وهي

تظهر نتائج اختبار فيشر (Fisher's LDC) في الجدول (13) أن اعلى تقديرات للتحسن في الأداء الحكومي قد سجلت في وزارات "المالية والجمارك" و"العدل" و"التخطيط والتعاون الدولي" والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات" و"متوسطات حسابية بلغت (3.092) و(3.088) و(3.186) و(2.987) على التوالي في حين احتلت وزارات "الشؤون البلدية والقروية" و"الصحة" و"التربية والتعليم" و"السياحة والآثار" أدنى مراتب التحسن في الاداء و"متوسطات حسابية بلغت (2.450) و (2.537) و (2.709) و (2.712) على

قضايا المراجعين.

الفرضية الخامسة: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية مهمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق في الأردن منذ عام 2011 وحتى الان على مستوى تحسن أداء الأجهزة الحكومية.

لاختبار صحة هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) للتحقق فيما إذا كان هناك تأثير ذا دلالة إحصائية مهمة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق في الاردن منذ 2011 ولغاية الوقت الحاضر على مستوى التحسن في أداء الأجهزة الحكومية بأبعادها السبعة مجتمعة ومنفردة . والجدول (14) يتضمن نتائج تحليل الانحدار المشار إليه.

جدول (14)

تحليل الانحدار البسيط لأثر مستوى الإصلاح السياسي على أبعاد الأداء في الأجهزة الحكومية منفردة ومجمعة

الدلالات الإحصائية	قيم T	قيم β	أبعاد الأداء في الأجهزة الحكومية	العامل المستقل
,000*	9.938	,591	الشفافية	مستوى الإصلاح السياسي
,000*	12.575	,710	المساواة	
,000*	10.151	,618	جودة التعامل مع الجمهور	
,000*	9.727	,647	المحافظة على المال العام	
,000*	10.319	,682	الحيادية والموضوعية في العمل	
,000*	11.669	,801	الجدارة والكفاءة في التعيينات القيادية	
,000*	10.456	,666	تراجع مستوى الفساد الاداري	
,000*	14.055	,647	مستوى التحسن في الأداء الكلي	

* دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

إلى انعكاسات إيجابية للإصلاح السياسي على تحسن الاداء في الأجهزة الحكومية. ويبين الجدول أيضا أن تأثير الإصلاح السياسي كان واضحا على جميع أبعاد الأداء السبعة قيد الدراسة وبدلالة إحصائية عالية (0,000)، وقد احتل بعد المساواة المرتبة الاولى في التأثير بالإصلاح السياسي إذ بلغت قيمة

تظهر نتائج تحليل الانحدار الواردة في الجدول (14) أن مستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق في الاردن خلال الفترة موضع الدراسة له تأثير إيجابي ومعتبر في مستوى التحسن الكلي في أداء الأجهزة الحكومية خلال نفس الفترة وقد بلغت قيمة (T) (14.055) وبدلالة إحصائية (0,000)، مما يؤشر

مقدار التباين في مستوى التحسن في أبعاد الأداء في الأجهزة الحكومية منفردة ومجموعة والتي يفسرها مستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق خلال الفترة الممتدة من 2011-الوقت الحاضر فقد تم استخراج قيم معامل التباين المشترك لتأثير الإصلاح السياسي على مستوى التحسن في أبعاد الأداء السبعة مجموعة ومنفردة والجدول (15) يعرض ملخصاً لهذه النتائج.

(T) (12.575) يليها البعد المتعلق باعتماد الجدارة والكفاءة في التعيينات القيادية (11.696) متبوعاً ببعد تراجع مستويات الفساد الإداري (10.456) والحيادية والموضوعية في العمل (10.319) وجودة التعامل مع الجمهور (10.151) والشفافية (9.938) والمحافظة على المال العام (9.727). وهذه النتائج بالطبع تدعم ما ذهب إليه الفرضية الخامسة من وجود تأثير دال إحصائياً لمستوى الإصلاح السياسي على مستوى التحسن في أداء الأجهزة الحكومية. ولإلقاء مزيد من الضوء على

جدول (15)

نتائج تحليل الانحدار البسيط ومقدار التباين في مستوى التحسن في أبعاد الأداء في الأجهزة الحكومية منفردة ومجموعة والتي يفسرها مستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق خلال الفترة الممتدة من 2011-الوقت الحاضر .

الدالات الإحصائية	قيم F	التغير في التباين المشترك R ²	قيم التباين المشترك R ²	قيم معامل الارتباط R	أبعاد الأداء في الأجهزة الحكومية	العامل المستقل
,000*	98.797	,243	,245	,495	الشفافية	مستوى الإصلاح السياسي
,000*	158.138	,343	,345	,588	المساءلة	
,000*	103.044	,250	,253	,503	جودة التعامل مع الجمهور	
,000*	94.624	,238	,241	,491	المحافظة على المال العام	
,000*	106.476	,257	,259	,509	الحيادية والموضوعية	
,000*	136.163	,308	,310	,557	الجدارة والكفاءة في التعيينات القيادية	
,000*	109.320	,270	,272	,522	تراجع مستوى الفساد الإداري	
,000*	197.554	,425	,427	,654	مستوى التحسن في الأداء الكلي	

* دالة إحصائية عند مستوى (α ≤ 0.05).

مستوى الإصلاح السياسي يفسر ما نسبته (42.7% R²) من التباين في مستوى التحسن في أداء الأجهزة الحكومية عند مستوى دلالة (,000)، مما يؤشر إلى تأثير واضح ومعتبر لمتغير الإصلاح السياسي على أداء الأجهزة الحكومية. من جانب لآخر فإن علاقة الارتباط بين مستوى الإصلاح

تبين نتائج تحليل الانحدار في الجدول (15) أن معامل الارتباط (R) بين مستوى التحسن في الأداء الكلي للأجهزة الحكومية ومستوى الإصلاح السياسي خلال الفترة الزمنية محور البحث قد بلغ (65.4%) وهو ارتباط إيجابي قوي وأن

الحكومية وجودة خدماتها وتعاملها مع الجمهور. وفي الوقت الذي لا يتسع فيه المجال للتوسع في العلاقة الجدلية بين إصلاح النظام السياسي وإصلاح الإدارة الحكومية فإنه يقتضي القول بأن تجارب كثيرة ومتعددة في دول العالم المختلفة تشير إلى أن الفساد السياسي والممارسات السياسية التي تبدي عدم احترام للحريات العامة والاحتكام إلى معايير لا تحترم مبدأ المواطنة والجدارة والكفاءة في التعيينات والمحسوبية والوساطة كل هذه الانماط السلوكية تجد طريقها إلى المنظمات البيروقراطية وأجهزة الإدارة العامة عموماً آخذين بالحسبان بأن السلطات والمؤسسات السياسية التنفيذية والتشريعية والقضائية هي أصلاً مناط بها مراقبة ومسائلة أجهزة الإدارة العامة عن تصرفاتها وأدائها واحترامها للقانون وحقوق الناس وكراماتهم. وينبغي أن لا ننسى هنا أن التحسن في سوية أداء الأجهزة الحكومية مرهون بمجمل عملية الإصلاح والتطوير في أداء هذه الأجهزة وهذا يستلزم بالضرورة قرارات سياسية وإرادة سياسية يترتب عليها دعم مالي ومعنوي حقيقي حتى ترتقي هذه الأجهزة بمستوى أدائها وجودة خدماتها للجمهور.

وأخيراً فإن نتائج هذه الدراسة التي أبرزت حجم التأثير لعملية الإصلاح السياسي على مستوى التحسن في أداء الأجهزة الإدارية ينبغي أن لا تدعنا نتوهم أو نغفل التأثير المهم والانعكاسات الكبيرة لعوامل أخرى على مستوى أداء الأجهزة الحكومية. وفي هذا السياق نذكر بأن مستوى الإصلاح السياسي في الأردن خلال السنوات القليلة الماضية فسر ما نسبته (42.7%) وهي نسبة معتبرة وفقاً للمعايير الإحصائية والمعنوية ولكنها بالتأكيد تشير إلى أنه ما زال هناك ما نسبته (57.3%) من التباين في مستوى التحسن في أداء الأجهزة الحكومية تفسره عوامل ومتغيرات أخرى غير الإصلاح السياسي. ويعتقد الباحث أن اعتبارات وعوامل اجتماعية واقتصادية وإدارية وتربوية تعليمية كلها تشكل مدخلات هامة تساهم في صياغة شكل ومضمون مستويات الأداء العام لأجهزة الدولة ومرافقها. فقيم المجتمع واتجاهات أفراده تلعب دوراً محورياً في تحديد مستويات الأداء والاحترام في العمل واحترام قيم الجدارة والتنافس واحترام حقوق المراجعين وتحقيق العدالة والمساواة والمحافظة على المال العام

السياسي وكل بعد من أبعاد الأداء السبعة علاقة واضحة وقوية وذات دلالة إحصائية مهمة (0,000) حيث تراوحت معاملات الارتباط (R) بين هذه الأبعاد ومستوى الإصلاح السياسي (49.1%-58.8%) وهي تعكس الصلة القوية بين الإصلاح السياسي وأداء الأجهزة الحكومية. أما بالنسبة لتأثير مستوى الإصلاح السياسي على كل بعد من أبعاد الأداء السبعة فتشير لقيم التباين المشترك (R^2) أو نسبة التباين في كل بعد من أبعاد التحسن في الأداء والذي يفسره مستوى الإصلاح السياسي إلا أن بعد المسائلة احتل المرتبة الأولى حيث بلغت قيمة (R^2) (34.5%) يليه أبعاد الجدارة والكفاءة في التعيينات القيادية (31%)، وتراجع مستوى الفساد الإداري (27.2%)، والحيادية والموضوعية في العمل (25.9%)، وجودة التعامل مع الجمهور (25.3%)، والشفافية (24.5%)، والمحافظة على المال العام (24.1%)

يتضح مما سبق بأن الإصلاح السياسي يفسر (42.7%) من التباين في مستوى التحسن في أداء الأجهزة الحكومية وهذا يشير إلى أهمية الإصلاح السياسي وانعكاساته على أداء الأجهزة الحكومية. هذه النتيجة تتفق مع مجمل أدبيات الإدارة العامة عموماً والإصلاح الإداري على وجه الخصوص حيث يشكل البعد السياسي المكون الرئيس وربما الأهم في إحداث تغيير مهم في أداء أجهزة الإدارة الحكومية. إن الارتباط بين أداء المؤسسات السياسية وأداء المؤسسات الإدارية في الدولة ارتباط كبير يدركه السياسيون والإداريون على حد سواء ولا غروا في ذلك حيث أن أجهزة الإدارة العامة والمنظمات البيروقراطية تحديداً تشكل الذراع الرئيسي وربما الأوسع لترجمة وتنفيذ سياسات وأهداف وقيم المؤسسات السياسية وفي مقدمتها السلطة التنفيذية لا بل يمكن الذهاب لأبعد من ذلك للقول بأن المنظمات البيروقراطية والكوادر العاملة فيها تتبع إدارياً وقانونياً للسلطة التنفيذية وعليه فإن سوية أداء وسلوك الأجهزة البيروقراطية يتأثر إلى حد كبير بسوية وجودة أداء المؤسسات والسلطات السياسية. فالنزاهة والموضوعية والمساواة بين المواطنين، والعدالة، واعتماد معيار المواطنة كأساس للتعامل، واحترام القانون، وحرية النقد والتعبير كلها قيم سياسية بامتياز وإن مدى الإيمان بها وتجسيدها من قبل السياسيين سيكون بالتأكيد له انعكاساته على أداء الأجهزة

تحقيق الولاية العامة للحكومة فإن قدراً معتبراً من المطالبات تركزت على محاربة الفساد الإداري والسياسي، وهدر المال العام، والمحسوبية والوساطة في عمل المؤسسات الحكومية، وضبط الانفاق، واحترام أسس الجدارة والكفاءة في التعيينات القيادية، والمساواة بين المواطنين وغيرها من الجوانب التي نعتقد بأنها تدخل في باب الإدارة العامة والأداء الحكومي.

استناداً إلى ما سبق فقد سعت هذه الدراسة إلى استكشاف مستوى الإصلاح السياسي الذي تحقق منذ بدايات الربيع الاردني عام 2011 ولغاية الوقت الحاضر وكذلك معرفة مستوى التحسن الذي طرأ على أداء الأجهزة الحكومية خلال نفس الفترة ودراسة مدى تأثير الإصلاح السياسي على التحسن في أداء الأجهزة الإدارية ومقدار ما يفسره الإصلاح السياسي من حجم التباين في مستوى تحسن أداء الوزارات الحكومية. والحقيقة أن دراسة هذه العلاقة والتأثير بين المتغيرين الهامين هي دراسة بحدود علم الباحث غير مسبوقه ليس فقط على صعيد الاردن ولكن على مستوى الوطن العربي حيث لم نتمكن من الوصول إلى دراسة علمية منشورة تتناول ذات المتغيرات التي تم اعتمادها في هذا البحث

من أبرز النتائج التي تمخضت عنها الدراسة أن مستوى الإصلاح السياسي في الاردن متوسط وهو مستوى باعتقادنا يجسد الموقف المعلن والمحافظ للنظام السياسي والذي ما انفك من الدعوة إلى التدرج والتأني في الإصلاح وضرورة انسجام وتتاعم خطوات الإصلاح السياسي مع خصائص الأنظمة الفرعية الأخرى في المجتمع مثل النظام الاجتماعي والاقتصادي وغيرها. من جانب آخر فإن المستوى المتوسط للإصلاح السياسي أيضاً مستهدف من قبل المعارضة السياسية في الاردن التي تبدي عدم رضاها عن ما تم انجازه من الإصلاح مؤكدة على أن هذا الإصلاح كمي وليس نوعي وأن الإصلاحات التي أنجزت لم تغير كثيراً في جوهر الحياة السياسية. ومع أن المستوى العام للإصلاح السياسي جاء متوسطاً كما افترضت الدراسة أصلاً فإنه ينبغي التنكير بأن نتائج الدراسة أظهرت أن أربعة جوانب للإصلاح السياسي سجلت مستويات منخفضة وهي جوانب محورية ومهمة وتتعلق بثقة المواطنين بالسلطتين التشريعية والتنفيذية وكذلك الثقة بنتائج الانتخابات وإجراءاتها وجهود مكافحة الفساد السياسي.

والحيادية والموضوعية في اختيار وترقية الموظفين للمواقع القيادية. وينطبق الأمر ذاته على الإمكانيات والظروف الاقتصادية المتاحة التي تترك بصماتها على وجود أنظمة رواتب وحوافز عادلة ومجزية بحيث تعمل على زيادة دافعية الأجهزة الادارية للعمل بجودة عالية وبأساليب مهنية راقية مضافاً إلى ذلك أن إمكانيات الدولة المالية والاقتصادية تنعكس على مخصصات التدريب والتطوير والتعليم المستمر واستخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل الحكومي مما يرتقي بسوية الاداء العام . ولا ننسى أيضاً في هذا المجال الدور المهم الذي تلعبه المدخلات التربوية والتعليمية في كافة المستويات المدرسية والجامعية في تأهيل وتجزير قيم الأداء والانجاز والإخلاص والعدالة والمساواة وغيرها لدى الأفراد الذين سيكونون إما مراجعين أو موظفين في الدوائر الحكومية وعلى كلا الحالتين سيؤثرون في مدخلات الأداء لأجهزة الدولة عبر قيم العمل والتوقعات والضغوط باتجاه مستويات أفضل في أداء مؤسسات الدولة. استناداً إلى هذه الاعتبارات فإننا نعتقد بأن دراسة وتحري تأثير عوامل أخرى كالعوامل والخصائص الاقتصادية والاجتماعية والتربوية والادارية وربما الدينية على أداء الوزارات والدوائر الحكومية أمر مهم ويستأهل البحث والدرس من قبل الباحثين في المستقبل .

ملخص النتائج:

شكل هذا البحث محاولة جادة لدراسة قضية حيوية تحظى باهتمام أطراف وقوى سياسية متعددة وكثيرة من المجتمع الاردني بما فيها النظام السياسي نفسه والنخب المؤيدة له. وقد شهدت المطالبات بالإصلاح السياسي زخماً غير مسبوق مع بدايات الربيع العربي وتحدياً منذ عام 2011 حيث تأثر المشهد السياسي الاردني بما جرى وما زال يجري في محيطه العربي والمحلي من مطالبات بإصلاح النظام السياسي ومؤسساته وإعادة النظر بجوانب دستورية وتشريعية تؤثر على الحريات العامة والممارسات السياسية. وفي الوقت الذي لا يمكن تجاهل المطالب الإصلاحية ذات العلاقة بالجوانب البنوية والهيكلية للسلطات السياسي، وصلاحيات القيادة العليا، وضرورة الانتقال إلى الحكومات البرلمانية، وتشجيع الأحزاب عبر قانون يسهل ويعزز الحياة الحزبية، وكذلك

الإصلاح السياسي على سوية أداء أجهزة الإدارة العامة في المملكة ودراسة أثر مكونات ومتغيرات أخرى ذات صلة بالإصلاح السياسي والإداري مثل الإمكانيات الاقتصادية والمالية للنظام وقدرتها على استيعاب التطلعات الإصلاحية وخصوصاً تلك ذات الطبيعة الخدمائية، والخصائص الاجتماعية والسكانية التي أسست لحالة من الثنائية في الموقف من الإصلاح السياسي والإداري حيث نشأ عن هذه الحالة معازل وفتات شعبية ونخبوية داعمة للنظام السياسي ومناهجه ومساراته الإصلاحية في حين أن فريقاً آخر يطالب بإصلاحات من شأنها تغيير بنية النظام .

• ضرورة تنفيذ استطلاعات ودراسات مسحية تتناول سلوكيات عدم الاكتراث بشؤون السياسية الداخلية (Apathetic political patterns) التي يظهرها قطاع معتبر من المواطنين حيال قضايا الفساد والإصلاح السياسي. وينبغي التذكير في هذا السياق أن حالة الثنائية في الموقف من الإصلاح والمشار إليها آنفاً تتكرر على مستوى الأردنيين من أصل شرق أردني وهي الشريحة الأكثر اهتماماً وفاعلية ومطالبة بالإصلاح السياسي والإداري في حين أن الفئة الأخرى من الأردنيين من أصل فلسطيني يلتزمون الحياد ويفضلون عدم التدخل والانخراط في الحراك السياسي المطالب بالإصلاح. إن الشعور بحالة من الهامشية السياسية أو فقدان القدرة في التأثير السياسي أو مجرد عدم الرغبة في المشاركة السياسية من قبل أكثر من أربعين بالمائة من مواطنين أردنيين مضى على وجودهم في الأردن أكثر من نصف قرن يستحق تخصيص دراسة مستقلة تتحرى أسباب هذه الظاهرة.

• يوصي الباحث بضرورة بحث متغير مهم وذا صلة بمسيرة الإصلاح السياسي في الأردن وهو دور العنف والصدمات الدامية التي شهدتها وما زالت تشهدها دول الربيع العربي وخصوصاً المجاورة للأردن مثل مصر وسوريا والعراق وليبيا واليمن في إبطاء عملية ووتيرة الإصلاح السياسي في المملكة والتراجع الملحوظ في زخم وحدة الحراك السياسي

أما في الجانب المتصل بالتحسن في أداء الأجهزة الادارية فقد جاء أيضاً بمستوى متوسط سواء على المستوى الكلي للأداء أو على مستوى كل بعد بشكل منفرد باستثناء بعدي الشفافية والمساءلة حيث أن متوسطات الاجابات على هذين البعدين لم يكونا دالين إحصائياً عند مستوى الدلالة المعتمد. أبرز الفروقات في تقدير المبحوثين لكل من مستوى الإصلاح السياسي ومستوى التحسن في الأداء كانت تعزى للوزارة التي ينتمي إليها الموظفون وعند تحري مواقع الفروق عن طريق تحليل المقارنات العدية بين متوسطات الاجابات تبين أن هذه الفروق كانت تحديداً بين مجموعة من اربع وزارات هي "الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"، و"العدل"، والمالية والجمارك، و"التخطيط والتعاون الدولي" من جهة وبين بقية الوزارات المشمولة في الدراسة من جهة أخرى ولصالح الوزارات الاربع المشار إليها وقد تم تقديم تفسير لذلك مستندا إلى أن هذه الوزارات الاربع تشكل وزارات ذات مساس مباشر مع الجمهور باستثناء وزارة التخطيط والتعاون الدولي وهذه الوزارات الاربع تتأثر بشكل معتبر بمدخلات ومسارات ومخرجات الإصلاح السياسي والإداري كما أن هذه الوزارات مستهدفة بشكل واضح بمطالبات الإصلاح نظراً لطبيعة أعمالها المالية والخدمية والقانونية وصلاتها مع الجمهور .

من النتائج المهمة التي تمخضت عنها الدراسة هي وجود تأثير كبير ومهم لمستوى الإصلاح السياسي على مستوى التحسن الذي شهده أداء الأجهزة الحكومية منذ عام 2011 ولغاية والوقت الحاضر وقد فسر الإصلاح السياسي (R^2) ما مجموعه (7 و 42%) من التباين في المستوى الكلي للتحسن في أداء الأجهزة الحكومية في حين كانت أبعاد "المساءلة" و "اعتماد الكفاءة والجدارة في التعيينات القيادية" و "التراجع في مستوى الفساد الاداري" و "الحيادية والموضوعية في العمل" و "جودة التعامل مع الجمهور" الأكثر تأثيراً بالإصلاح السياسي وينسب تفسيرية بلغت (34.5%) (31%) و (27.2%) و (25.9%) و (25.3%) على التوالي.

التوصيات: استناداً للنتائج التي تمخضت عنها هذه الدراسة فقد أوصى الباحث بما يأتي:

• إجراء مزيد من الدراسات التي تتناول أثر مستوى

في أدائها إلى أسس موضوعية وحيادية ومنتخدة من معايير الجدارة والكفاءة وجودة الخدمة قواعد للعمل . صحيح أن أداء الأجهزة الحكومية يتأثر بالإصلاح السياسي والأجواء العامة المتعلقة بالحرية واحترام المواطن والمساواة بين المراجعين لكن هذه الأجهزة في نهاية المطاف لا تصنع الإصلاح السياسي وإنما تنفذ هذا الإصلاح الذي يصنعه ويحدد مساراته القنوات والمؤسسات الدستورية والشرعية في الدولة وهي بذلك تمثلت للسياسات ولأهداف والغايات التي تضعها أي سلطة سياسية تمثل إرادة الشعب وهذا حصل وما زال يحصل في عدد معتبر من دول العالم ونأمل بأننا في طريقنا للوصول إلى هذه المرحلة. إن عملية الإصلاح السياسي ورغم ما يمكن أن تشهده من فترات زخم أو تباطؤ فإنها ستبقى عملية مستمرة كما أن الجدل حول مضمون الإصلاح واتجاهاته سيبقى مثار جدل واختلاف بين الفرقاء وخصوصا بين النظام السياسي والنخب المؤيدة له من جهة وبين قوى المعارضة السياسية من جهة أخرى. الأهم من ذلك برأينا هو أن تؤمن لا بل وتتفق كافة القوى السياسية نظاما ومعارضة على ضرورة تحييد الأجهزة الحكومية وعدم تسييسها حتى لا تعصف الخلافات السياسي باستقرار وحرفية هذه الأجهزة.

الأردني والقواعد الجماهيرية الداعمة له .

- إدراج البعد الأمني ودور المؤسسات الأمنية والاستخباراتية ضمن المتغيرات الرئيسة المؤثرة في مدخلات ومخرجات الإصلاح السياسي وانعكاساته على تحسن أداء الأجهزة الإدارية الحكومية والأنماط السلوكية التي تظهرها في التعامل مع المواطنين. إن دراسة حجم الدور الذي تلعبه المؤسسات الأمنية والاستخباراتية في ضبط إيقاع وخطوات الإصلاح السياسي يمكن أن تقدم أدلة وتفسيرات مقنعة عن مدى سرعة أو بطء عملية الإصلاح السياسي ناهيك عن طابعها السلمي أو العنيف. ولعله من المفيد أن نقترح هنا أن يتم التركيز على تحري انعكاسات دور الأجهزة الأمنية في مجال التعيينات القيادية والأولويات الأمنية المعروفة في إسناد المواقع المتقدمة في الوزارات والأجهزة الحكومية للمؤيدين والأنصار التقليديين للنظام السياسي واستبعاد أولئك من ذوي الخلفيات المعارضة سياسيا .
- توصي الدراسة بضرورة إيلاء النظام السياسي الأردني أهمية بالغة للمحافظة على حيادية الأجهزة الحكومية والمنظمات البيروقراطية وعدم تسييسها .الوزارات والأجهزة الحكومية تشكل العمود الفقري للإدارة العامة في المملكة وينبغي أن تعمل وفق أسس مهنية مستندة

المراجع

المراجع العربية

والتوزيع، عمان، الاردن .
 القحطاني سالم، وعبد الرحمن الشمري(2000).اتجاهات الموظفين نحو بعض الظواهر السلبية في أجهزة القطاع العام الإدارية بالمملكة العربية السعودية. مركز البحوث،جامعة الملك سعود، كلية العلوم الإدارية.
 الكتبي ابتسام، وآخرون (2007).الإصلاح والتحول الديمقراطي في الوطن العربي، الطبعة الأولى، مركز الخليج للدراسات، دار الخليج للصحافة والطباعة والنشر، الشارقة، الامارات العربية المتحدة.
 المقداد محمد أحمد، (2012).دعوات الإصلاح في الاردن وإشكالية العلاقة مع السياسات الحكومية مؤشرات الاستقرار

أبو رمان، محمد، (2011).الصفة المزدوجة: التغيير في الأردن بين الثنائية الديموقراطية والممانعة الرسمية، مجلة السياسة الدولية العدد 184.
 الشناق، أحمد وآخرون(2006) . آفاق الإصلاح والديمقراطية في الأردن 2005-2010. الطبعة الاولى، عمان، مركز دراسات الشرق الأوسط، الأردن.
 الطراونة، محمد ابراهيم،(2005) .أثر الإصلاح الإداري في التنمية:التجربة الأردنية، دار اليراع للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
 الفلاحات، سالم (2013).الربيع الاردني خلال عامي(2011م-2012م)، الطبعة الأولى، الجزء الثاني، دار المأمون للنشر

قاسم قاسم، وعبدلرحيم شاهين (1994). تطوير أداء القيادات الإدارية العليا في الأجهزة الاتحادية في دولة الإمارات العربية المتحدة *مجلة العلوم الاجتماعية*، الرياض، مجلد 12. مشاقبة، أمين، والمعتصم بالله علوي (2010). *الإصلاح السياسي والحكم الرشيد: إطار نظري*، الطبعة الأولى، مطبعة السفير، عمان، الأردن.

ناصر إسلام (2004). الثقافة الإدارية في باكستان: الوساطة والمتلقون والسلطة والجماعية. *المجلة الدولية للعلوم الإدارية*، مجلد 9، عدد 4.

هنري جوميز (1998). تطبيق الإصلاح الإداري في أمريكا اللاتينية. *المجلة الدولية للعلوم الإدارية*، مجلد 3، عدد 3-4.

السياسي والاقتصادي: دراسة تحليلية (2001-2010)، *مجلة اتحاد الجامعات العربية للآداب*، مجلد 9، عدد 2.

المنصوب، طارق أحمد، (2008). الإصلاح السياسي في المجتمع العربي بين الضرورة الداخلية والضغط الخارجية. *مجلة العلوم الخارجية*، مجلد 36، عدد 1.

جوزيف سويتز، وتسمما موسي تكليماكل (2004). الإدارة العامة في الدول النامية: ملاحظات حول الوضع في اريتريا، *المجلة الدولية للعلوم الإدارية*، مجلد 70، عدد 2.

دعيبس، منال فؤاد، (2004). *مدى تطبيق الشفافية في مراكز الوزارات الأردنية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

زهران، جمال علي، (2005). *الاصول الديمقراطية والإصلاح السياسي*. الطبعة الأولى، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة.

المراجع العربية باللغة الإنجليزية

Abu Ruman, Mohammad A. 2011. The Double Deal: Change in Jordan Between Dual Demography and Official Reluctance , *Journal of International Politics*, No.184.

Al-Shinaq, Ahmad et al. 2006. *Horizons of Reform and Democracy 2005-2010*, First Edition, Center for Middle East studies, Amman - Jordan.

Al-Falahat, Salem. 2013. *Jordan Spring During 2011-2012*, first Edition, Part Two, Dar al-Mamoon for Publication and Distribution,, Amman -Jordan.

Al-Qahtany, Salem and Abed, Al-Rahman. 2000. Employees' Attitudes Towards Some Negative phenomena in Government Administrative Apparatus in the Kingdom of Saudi Arabia, *Research Center, King Saud University*, Faculty of Administrative Sciences Al-riyadh-Saudi Arabia.

Al-Kitby, Ebtessam et al. 2007. *Reform and Political Transformation in the Arab World*, Golf Center for Studies, Dar al-khaleej for Media , printing and Publication, Sharjah – United Arab Emirates.

Al-Mogdad, Mohammad. 2012. Calls for Reform in Jordan and the Problematic Relationship with Government Policies Indicators of Political and Economic Stability An Analytical Study (2001-2010) , *Journal of the*

Federation of Arab Universities for Literature, Vol. 9, No.2A.

Almansoub, Tarik A. 2008. Political Reform in the Arab Society: Internal Needs Vs. External Pressures, *Journal of Social Sciences*, Vol. 36, No.1.

Al-Tarawneh, Mohammad Ibrahim. 2005. The Impact of Administrative Reform on Development: The Jordanian Experience, , Dar al-Yaraa for and Publication and Distribution, Amman – Jordan.

Duaibes, Manal. 2004. *The Applicability of Transparency in the Jordanian Center Ministries*, Unpublished Master Thesis, Yarmouk University, Irbid -Jordan.

Joseph, Sweeterz and Tesma, Teklemickel. 2004. Public Administration in the Developing Countries: Notes on the situation in Arteria, *International Journal For Administrative Sciences*, 70(2).

Zahran, Jamal Ali. 2005. Basics of Democracy and Political Reform, First Edition, *International shorook Library*, Cairo-Egypt.

Gassem, Gassem and Abed al-Raheem Shaheen. 1994. Developing the Performance of Higher Administrative Leadership of Federal Government apparatus in the United Arab Emirates, *Social Sciences Journal*, Al-Riyadh-Saudi Arabia Vol. 12.

Mashagbeh, Ameen and al-Muatsem bellah Alawy. 2010. *Political Reform and Rational Governance: A theoretical Framework*, First Edition, Al-safer Printing Company, Amman-Jordan.

Naser, Islam. 2004. Administrative Culture in Pakistan: Intermediation, Hypocrites and authority and Groups,

المراجع الأجنبية

Dacy, Julien Barnes. 2012. Europe and Jordan :Reform before It's Too Late, Policy Brief, *European Council On Foreign Relations*, London ,U.K .

Heady,Ferrel.2001.*Public Administration: a Comparative Perspective*. New York, Taylor and Francis Group LIC, (Sixth Edition).

Jreisat, Jamil. 2012.*Globalism and Comparative Public Administration*. New York, Taylor and Francis Group LIC.

Jreisat, Jamil E.1988.Administrative Reform in Developing Countries: A comparative Perspective, *Public Administration and Development*, 8(1).

Khassawneh, Anis S.1994a.*The Social Setting of Administrative Behavior in Jordan*. Jordan ,Mutah University.

Khassawneh, Anis S. 1994b.Superior-Subordinate

International Journal For Administrative Sciences, 9(4).

Henry, Jomeez. 1998. Application of Administrative Reform in Latin America, *International Journal for Administrative Sciences*, 3(3-4).

Relationship in Government Organizations in Jordan: Implications for Administrative Change and Development.*Dirasat*,21(3).

Khassawneh, Anis S.1996. Performance Orientation of Bureaucratic Organizations in Jordan and United Arab Emirates: A Comparative Perspective. *Indian Journal of Public Administration* ,VOL.XLII,-Dec., No.4.

Khassawneh, Anis S. 1999. Obstacles to Administrative Reform and Development in Central Government Organizations in Jordan: Civil Servants' View. *Mu'tah for Research and Studies*,14(3).

Riggs , Fred, W.1964.*Administration in the Developing Countries*. Boston :Houghton Mifflin Company.

Tri, Huynh Cao.1988.*Participative Administration and Endogenous Development*. Brussels and Paris, IIAS/UNESCO.

The Impact of Political Reform in Jordan on Performance Improvement In Government Apparatus from Perspective of Employees in Central Ministries.

*Anis saker Khasawneh **

ABSTRACT

This study aimed at identifying levels of political reform and improvement in the performance of Jordanian government ministries during the Arab spring period 2011-till present time. Moreover, the study attempted to investigate the impact of political reform on improvement in the functioning of government organizations. To collect needed data. A structured questionnaire was developed by the author and distributed to (500) employees 'randomly selected from 10 central ministries in the capital city Amman. Various statistical techniques such as mean averages ,percentages, standard deviation, One-sample and independent two- sample (T) tests, analysis of variance and simple linear regression were utilized to handle the data and test research hypotheses. Findings of study indicated that levels of political reform and improvement in the performance of government apparatus are medium with no statistically variations in respondents' estimates according to age, level of education, title of the job, length of service in the ministry were reflected. One the other hand, significant variations were reported in respondents' assessment of political reform according to gender in behalf of males. Similarly, respondent divided significantly on their estimates of both political reform and level of improvement in performance of government organizations according to the ministry to which they belong and the variation was in behalf of four ministries: communication and information technology, Justice, Finance and customs, and Planning and international cooperation. Findings also disclosed a significant impact of political reform on improvement of performance of government apparatus with political reform explaining (42,7%)of the variation in performance improvement. Finally, it was recommended that other variables germane to political reform and its reflections on the performance of government apparatus such as economic, financial, social, demographic in additions to the turmoil and violence in the neighboring Arab countries be studied and explicated by future studies.

KEYWORDS: Political reform, Performance of government apparatus, accountability, transparency, quality of treating clients, protecting public money, neutrality and objectivity, political corruption, merit and quality.

* Professor, Sciences, Public Administration Department, Faculty of Economics and Administrative, Yarmouk University.

Khassawneh_anis@hotmail.com

Received on 1/10/2014 and Accepted for Publication on 21/5/2015.