

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة

The Impact of Administrative Discipline on Employees Performance In Governmental University Colleges In Gaza Strip

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification

Student's name

اسم الطالب: كمال راسي نوح

Signature



التوقيع:

Date:

25-08-2015

التاريخ:



الجامعة الإسلامية - غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة

The Impact of Administrative Discipline on Employees
Performance In Governmental University Colleges In Gaza
Strip

إعداد

الطالب :- كمال راتب نوفل

إشراف

الدكتور :- وسيم الهابيل

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من
كلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة

1436هـ - 2015م



نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شؤون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ كمال راتب علي نوفل لنيل درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال وموضوعها:

(أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة)

The Impact of Administrative Discipline on Employees Performance in Governmental University Colleges in Gaza Strip

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الأحد 23 شوال 1436هـ، الموافق 2015/08/09م الساعة الثانية عشرة

ظهرًا، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

.....	مشرفاً ورئيساً	د. وسيم إسماعيل الهليل
.....	مناقشاً داخلياً	د. يوسف عبد عطية بحر
.....	مناقشاً خارجياً	د. رامز عزمي بدير

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق ،،،

مساعد نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. فؤاد علي العاجز

قال تعالى:

يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا
مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ
دَرَجَاتٍ

(المجادلة، آية 11)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية بقطاع غزة، وذلك من وجهة نظر ذوي المناصب الإشرافية في تلك الكليات، ومظاهر الانضباط الإداري هي كالتالي: (الالتزام بالأنظمة والقوانين في العمل، المحافظة على مقتضيات الواجب الوظيفي، علاقات العمل، التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة، النزاهة والشفافية في العمل).

وقد أجريت الدراسة على ذوي المناصب الإشرافية في الكليات الجامعية الحكومية بقطاع غزة وعدد أفراد الدراسة تقريباً (100) موظفاً وموظفة موزعين على خمس كليات، حيث تم توزيع استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض باستخدام أسلوب الحصر الشامل وتم استرداد (94) استبانة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والأساليب الاحصائية المناسبة لمعالجة البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ومن أهمها:

1. أظهرت الدراسة أن هنالك علاقة قوية بين مظاهر الانضباط الإداري والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية الخمس بنسبة 74.8%.
2. بينت الدراسة بأن هنالك أثر قوي لبعض مظاهر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية، وهي " التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة " و " الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي "، أما باقي المظاهر فقد كان تأثيرها ضعيف على الأداء الوظيفي للعاملين.
3. أشارت الدراسة بأن مستوى الانضباط الإداري في الكليات الجامعية الحكومية الخمس كان مرتفعاً وهو 82.47%.
4. وأثبتت الدراسة بأنه لا يوجد هنالك تسبب إداري في جميع الكليات الخمس.
5. أوضحت الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الخمس كان عالياً ونسبته 77.98%.

وقدمت الدراسة عدة توصيات من أهمها:

1. أن تأخذ الكليات دورها في تعزيز مظاهر الانضباط الإداري لدى العاملين فيها.
2. تفعيل دور الانضباط الذاتي لدى العاملين، والرقابة الذاتية أيضاً.
3. ضرورة أن توجه إدارة الكليات الموظفين إلى تطبيق تعليمات وقواعد العمل بشكل أكبر.

ABSTRACT

This study aimed to investigate the influence of administrative discipline on employees' performance from the view of employees with supervisory positions at governmental university colleges in the Gaza Strip. The dimensions of administrative discipline consist of (Compliance with regulations and laws at work, maintaining the requirements of the job, work relations, possessing values and good morals, integrity and transparency).

The study was conducted on employees with supervisory positions at governmental university colleges in the Gaza Strip, and the sample consisted of (100) male and female employees at five colleges. A questionnaire prepared specifically for this purpose was distributed using a comprehensive inventory method where (94) questionnaires were retrieved. The researcher used the descriptive analytical method and the appropriate statistical methods for data processing and analysis using the SPSS.

The study concluded with the following findings:

1. There is a strong relationship between the dimensions of administrative discipline and employees' performance at the colleges under study with a percentage of 74.8%.
2. There is a strong influence of some dimensions of administrative discipline (possessing values and good morals, maintaining the requirements of the job) on employees' performance, whereas the other dimensions had a weak influence on employees' performance.
3. The level administrative discipline was revealed to be high at the colleges under study 82.47%.
4. The study also showed that there is no administrative indiscipline at all colleges under study.
5. The level performance was revealed to be high at the colleges under study 77.98%.

The study introduced the following recommendations:

1. The colleges need to reinforce the dimensions of administrative discipline among employees.
2. Encouraging self-discipline among employees.
3. Guiding employees to show more compliance with work regulations and laws.

الإهداء

إلى روح والدتي الطاهرة .. غفر الله لها

إلى والدي المعطاء .. أطال الله عمه

إلى زوجتي المخلصة .. حفظها الله

إلى أبنائي جميعاً .. جعلهم الله قرّة عين لي

إلى إخواني وأخواتي .. أعزهم الله

إلى أساتذتي الكرام .. حفظهم الله

إلى شهداء الثورات الفلسطينية .. رحمهم الله ..

أهدي ثمرة جهدي هذا

شكر وتقدير

أتقدم بالشكر والتقدير والعرفان الى أستاذي الفاضل والمشرف على بحثي هذا الدكتور/ وسيم الهابيل ، والذي لم يذخر جهداً عني والذي أفاضني بعلمه وبنصائحه.

كما وأتقدم بجزيل الشكر إلى الدكتور/ عماد عدوان عميد كلية فلسطين التقنية - دير البلح الذي أكن له العرفان والتقدير في النصح والمشورة حول هذه الدراسة.

وأتقدم بالشكر والتقدير إلى الأساتذة الكرام من الجامعة الإسلامية ومن كلية فلسطين التقنية ومن جامعة الأزهر والذين قاموا بتحكيم الاستبيان والذين قدموا النصيحة والمشورة لي.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى زملائي في كلية فلسطين التقنية وكل من ساهم معي في إثراء هذا البحث وكل من قدم لي يد العون والمساعدة. وأتقدم بالشكر للعاملين ذوي المناصب الاشرافية في الكليات الجامعية الحكومية الخمس على تعاونهم معي في الإجابة على الاستبيان.

وأتقدم بالشكر الى لجنة المناقشة لبحثي هذا وهم الأساتذة الكرام الدكتور/ يوسف بحر والدكتور/ رامز بدير

- كما وأتقدم بالشكر إلى عائلتي الحبيبة والتي منحت لي التشجيع وسبل الراحة لإكمال بحثي هذا.

الباحث

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	آية قرآنية
ب	ملخص الرسالة باللغة العربية
ج	ملخص الرسالة باللغة الإنجليزية
د	الإهداء
هـ	شكر وتقدير
و	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
ل	قائمة الملاحق
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
2	مقدمة
3	مشكلة الدراسة.
4	متغيرات الدراسة
5	نموذج الدراسة
6	فرضيات الدراسة
7	أهداف الدراسة
7	أهمية الدراسة
8	حدود الدراسة
8	خلاصة
الفصل الثاني: الإطار النظري	
المبحث الأول: الانضباط الإداري	
11	مقدمة
11	تعريفات الانضباط الإداري
14	أنواع الانضباط

الصفحة	المحتوى
16	أهمية الانضباط الإداري
17	اثار عدم الانضباط الإداري
17	عوامل (أسباب) الانضباط الإداري
19	مظاهر الانضباط الإداري
26	قانون الخدمة المدنية الفلسطيني - واجبات الموظف العام
26	قانون الخدمة المدنية الفلسطيني - محظورات على الموظف العام
27	قيم الخدمة المدنية في فلسطين
27	خلاصة
المبحث الثاني: الأداء الوظيفي	
29	مقدمة
29	مفهوم الأداء الوظيفي
29	عناصر الأداء الوظيفي
30	محددات الأداء الوظيفي
31	تقييم الأداء الوظيفي
32	أهداف تقييم الأداء الوظيفي
33	خطوات تقييم الأداء
34	معايير الأداء
34	خلاصة
المبحث الثالث: التعليم العالي في فلسطين	
36	مقدمة
36	نبذة عن مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني
37	أهداف التعليم العالي الفلسطيني
37	واقع التعليم العالي الفلسطيني وتحدياته
39	كليات المجتمع في فلسطين
39	الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة
41	خلاصة

الصفحة	المحتوى
الفصل الثالث: الدراسات السابقة	
43	مقدمة
43	الدراسات العربية
54	الدراسات الأجنبية
57	التعقيب على الدراسات السابقة
60	خلاصة
الفصل الرابع: الإطار العملي للدراسة (منهجية الدراسة)	
62	المقدمة
62	منهجية الدراسة
62	طرق جمع البيانات
63	مجتمع الدراسة
63	عينة الدراسة
63	أداة الدراسة
64	درجات المقياس المستخدم في الاستبانة
64	خطوات بناء الإستبانة
65	صدق الاستبانة
72	ثبات الاستبانة
73	الأساليب الإحصائية المستخدمة
73	اختبار التوزيع الطبيعي
75	خلاصة
الفصل الخامس: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة	
77	المقدمة
77	الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية
81	تحليل فقرات الاستبانة
95	اختبار فرضيات الدراسة

الصفحة	المحتوى
113	خلاصة
الفصل السادس: نتائج وتوصيات الدراسة	
115	نتائج الدراسة
117	توصيات الدراسة
118	دراسات مقترحة
قائمة المراجع	
120	الكتب العربية
121	الرسائل العلمية
123	الدوريات
123	المراجع الأجنبية
124	المواقع الالكترونية

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
64	درجات المقياس المستخدم في الاستبانه	1
66	الصدق الداخلي لفقرات المجال الأول (الأول الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل)	2
67	الصدق الداخلي لفقرات المجال الثاني (الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي)	3
68	الصدق الداخلي لفقرات المجال الثالث (علاقات العمل)	4
69	الصدق الداخلي لفقرات المجال الرابع (التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة)	5
70	الصدق الداخلي لفقرات المجال الخامس (النزاهة والشفافية في العمل)	6
71	الصدق الداخلي لفقرات القسم الثالث (الأداء الوظيفي)	7

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
72	معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الإمتحانه والدرجة الكلية للإمتحانه	8
73	معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)	9
74	اختبار التوزيع الطبيعي (Normality Distribution Test)	10
77	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	11
77	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	12
78	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	13
79	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	14
79	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الكلية (مكان العمل)	15
80	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	16
82	تحليل فقرات المجال الأول (الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل)	17
84	تحليل فقرات المجال الثاني (الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي)	18
86	تحليل فقرات المجال الثالث (علاقات العمل)	19
88	تحليل فقرات المجال الرابع (التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة)	20
90	تحليل فقرات المجال الخامس (النزاهة والشفافية في العمل)	21
92	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات (الانضباط الإداري)	22
93	تحليل فقرات مجال (الأداء الوظيفي)	23
96	معامل الارتباط بين الانضباط الإداري والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية بقطاع غزة	24
97	معامل الارتباط بين الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل والأداء الوظيفي للعاملين	25
98	معامل الارتباط بين الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين	26
99	معامل الارتباط بين علاقات العمل والأداء الوظيفي للعاملين	27

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
100	معامل الارتباط بين التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة والأداء الوظيفي للعاملين	28
101	معامل الارتباط بين النزاهة والشفافية في العمل والأداء الوظيفي للعاملين	29
101	تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار	30
105	نتائج اختبار t للفروق بين آراء العاملين في الوظائف الإشرافية في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة في أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين تعزى إلى الجنس.	31
106	نتائج اختبار t للفروق بين آراء العاملين في الوظائف الإشرافية في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة في أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين تعزى إلى العمر.	32
108	نتائج اختبار t للفروق بين آراء العاملين في الوظائف الإشرافية في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة في أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين تعزى إلى المؤهل العلمي.	33
109	نتائج اختبار t للفروق بين آراء العاملين في الوظائف الإشرافية في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة في أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين تعزى إلى سنوات الخبرة.	34
111	نتائج اختبار t للفروق بين آراء العاملين في الوظائف الإشرافية في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة في أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين تعزى إلى الكلية (مكان العمل).	35
113	نتائج اختبار t للفروق بين آراء العاملين في الوظائف الإشرافية في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة في أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين تعزى إلى المسى الوظيفي.	36

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
5	المتغيرات المستقلة وتأثيرها على المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي.	1

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
127	قائمة بأسماء المحكمين للاستبانة.	1
128	استبانة الدراسة في شكلها النهائي.	2

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- ❖ مقدمة
- ❖ مشكلة الدراسة
- ❖ متغيرات الدراسة
- ❖ نموذج الدراسة
- ❖ فرضيات الدراسة
- ❖ أهداف الدراسة
- ❖ أهمية الدراسة
- ❖ حدود الدراسة

مقدمة

هنالك الكثير من المؤسسات المنتشرة عبر العالم سواء مؤسسات خدماتية أو صناعية حكومية أو خاصة وبالتأكيد لها أنظمتها الإدارية والقوانين التي يعمل من خلالها العاملين وقد تكون تلك الأنظمة تمارس من قبل العاملين ويلتزموا بها، وأيضا من العاملين من يخالفها ولا ينضبط بها، وقد دلت كثير من الدراسات نجاح المؤسسات التي يعم فيها الانضباط والقوانين أما التي لا يلتزم بها العاملين فقد تتعرض لفوضى إدارية وبالتالي عدم تحقيق أهدافها بالشكل المطلوب.

وتعتبر الكليات الجامعية من المؤسسات المهمة في المجتمعات، لما لها من دور في إعداد الكوادر والكفاءات العلمية والتطبيقية في شتى المجالات، حيث تساهم تلك الكوادر في تطوير المجتمع وتقدمه، ولما كانت هذه الأهمية فإن نجاح هذه المؤسسة يعتمد بشكل كبير على العنصر البشري، والذي ينحصر عمله في التدريس لطلبة الكلية أو أعمال إدارية. إن الأداء الوظيفي في الكليات من المتغيرات المهمة التي تنعكس على جودة التعليم الجامعي، ومن هنا فلا بد من قياس مخرجات التعليم الجامعي لمعرفة مستوى الانضباط والأداء، وأن يمتد القياس إلى مكونات النظام الجامعي كافة، ابتداءً من العاملين الأكاديميين لمعرفة مدى انضباطهم وتأثيرها على أداء مهامهم الوظيفية وأيضاً انتهاءً بالعاملين الإداريين. وأيضاً لا يفوتنا هنا أن نذكر التعليمات الإسلامية التي تدعو إلى إتقان العمل والمحافظة على المواعيد في العمل والدقة في الأداء واحترام الآخرين وتأدية الأمانات (السكرانة، 2011، ص 449- ص 453) وغيرها من القوانين الدينية التي تضبط سلوك الإنسان داخل عمله لما له الخير على العامل وعلى مكان العمل، ولا أحد ينكر بأن أعلى مورد من موارد المنظمات ألا وهو المورد البشري الذي إذا كان هذا يعمل بانضباط والتزام وكفاية سينعكس ذلك على الأداء الذي يقود لتطور المنظمة ونجاحها في تحقيق أهدافها أما العكس فهو ضياع وفوضى للمنظمة. وجاء هذا البحث ليدرس الانضباط الإداري ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين وكان من إستفسار الباحث حول مظاهر التسبب الإداري إن وجدت وكيفية علاجها أو التقليل منها ومدى التأثير على الكلية بشكل عام وعلى أداء الأفراد العاملين بشكل خاص وهل فعلياً هنالك انضباط إداري أم هنالك تسبب إداري وما له من تأثيرات أخرى .

مشكلة الدراسة:

وقد وجد الباحث مؤسسته التي يعمل بها وهي كلية فلسطين التقنية - دير البلح، هنالك عاملين يعملون بانضباط وتماشي مع القواعد والأنظمة الإدارية للكلية وآخرين يتصرفون بعدم الانضباط أو بمستويات أقل في الانضباط وآخرين يلتزمون ببعض التعليمات ولا يلتزموا ببعض الآخر وآخرين يلتزموا بين هذا وذاك ومن خلال إتصال الباحث بإدارة الكلية والإطلاع على تقارير قسم الرقابة وتقارير الإدارة اليومية والشهرية وذلك في فترة شهري يناير وفبراير لعام 2015م والتي تنثني على كثير من العاملين بسبب تعاونهم مع الإدارة والتزامهم بأنظمة وقواعد المؤسسة وفي تلك التقارير تشير أيضاً إلى أهم مظاهر الانضباط الإداري التي يلتزم بها العاملين في الكلية وهنالك بعض العاملين يلتزمون ببعض التعليمات ولا يلتزمون بالبعض الآخر وأيضاً تشكو الإدارة من عدم انضباط بعض العاملين وتأثير ذلك على العمل والتباطؤ في الإنجاز وأحيانا تأخير المهام وأحيانا عدم تادية بعض المهام بالشكل المطلوب نتيجة عدم التزامهم بالقواعد الإدارية والأنظمة. (إدارة كلية فلسطين التقنية - دير البلح).

وأيضاً كان الباحث مهتماً في ممارسات الانضباط الإداري أو الوظيفي من حيث مدى ومستوى هذه المظاهر وهل تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين وما مدى ذلك التأثير، لذا كان من الجدير بذلك التعرف على واقع تلك المظاهر الانضباطية الإدارية أو الانضباطية الوظيفية ومعرفة مدى تأثيرها على أداء العاملين، ووضع تصورات لتعزيز الانضباط وزيادة تفعيله في الكلية وبالإضافة لذلك معرفة إذا كان هنالك تسبب إداري أم لا وتحديد أوجه التسبب وإمكانية وضع المقترحات والتوصيات لعلاج هذه الظاهرة إن وجدت، ومن دواعي اللجوء لهذه الدراسة أيضاً وجود دراسات عن الكليات توصي بإجراء المزيد من دراسات حول الانضباط الإداري، وعلى ضوء ذلك فإن مشكلة الدراسة تتمثل بالسؤال الرئيسي التالي:

1- ما أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية

بقطاع غزة من وجهة نظر ذوي الوظائف الاشرافية ؟

وتنبثق الأسئلة الفرعية التالية عن السؤال الرئيسي وهي:

1. ما هي مظاهر الانضباط الإداري في الكليات الجامعية الحكومية وسبل تعزيزها ؟
2. وهل هنالك مظاهر تسبب إداري في الكليات؟ وإذا كانت موجودة ما هي تلك المظاهر ومستوياتها ؟

3. وما هي المقترحات والحلول لعلاج أو التقليل من مظاهر التسبب الإداري وذلك إن وجدت ؟
4. ما هو مستوى الاداء الوظيفي للعاملين في الكليات الخمس.

متغيرات الدراسة:

أولا :- المتغير المستقل

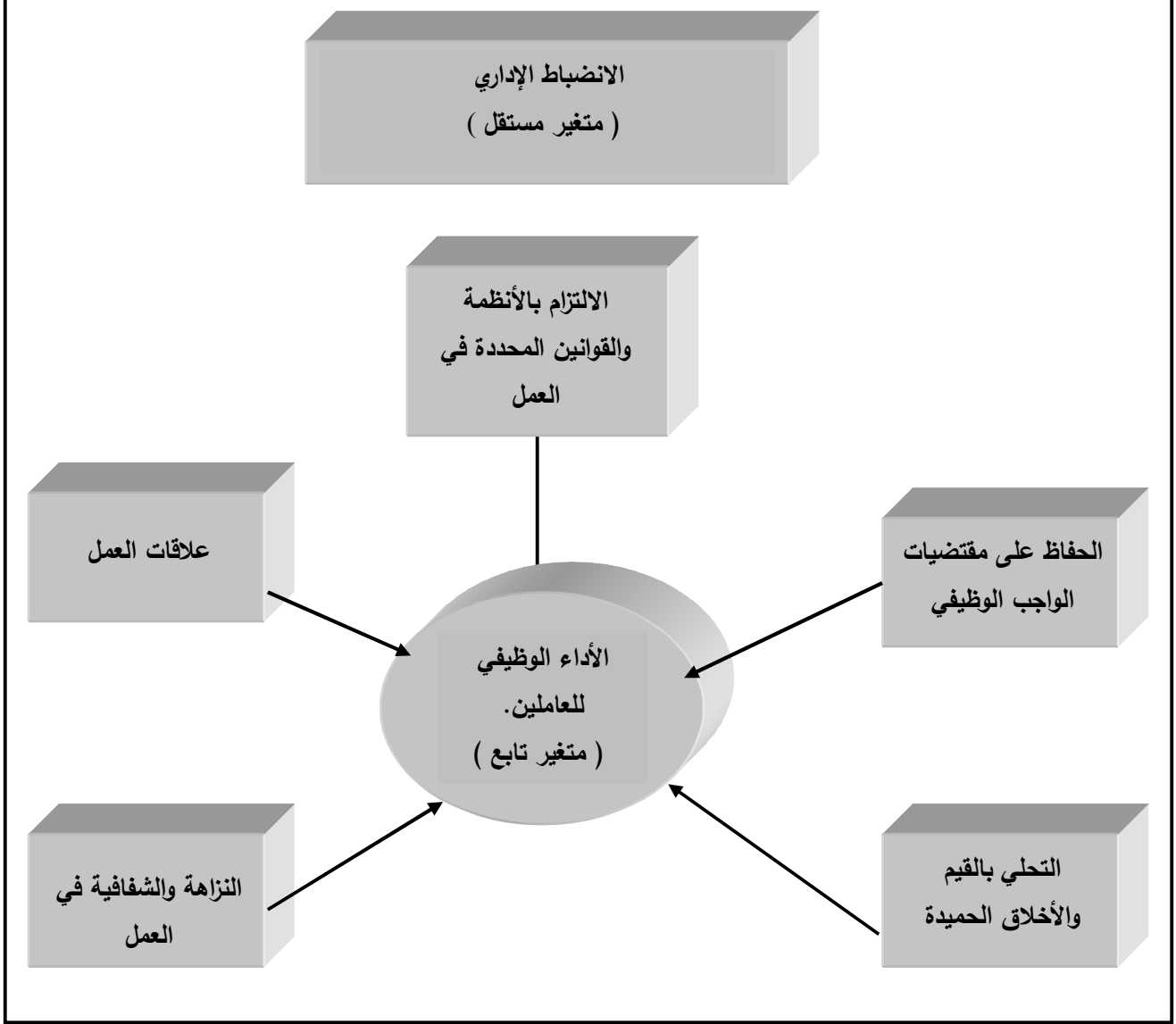
1. الانضباط الإداري ويتفرع منه المتغيرات التالية:-
1. الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل.
 2. الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي.
 3. علاقات العمل.
 4. التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة.
 5. النزاهة والشفافية في العمل.

ثانيا :- المتغير التابع

1. الأداء الوظيفي للعاملين

شكل رقم (1)

نموذج الدراسة : يوضح هذا النموذج المتغيرات المستقلة وتأثيرها على المتغير التابع.



(تصميم الشكل من إعداد الباحث) ، ومصدر معلومات الشكل وهو ملخص ومجمع من المصادر التالية:-

1. السلطة الوطنية الفلسطينية، "مدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة"، قرارات مجلس الوزراء، 2012م.

2. قانون الخدمة المدنية الفلسطيني لسنة 1998 و 2005

3. مدونة السلوك الوظيفي - للعاملين بالجهاز الإداري للدولة - جمهورية مصر العربية.

فرضيات الدراسة

1- الفرضية الرئيسية الاولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) بين الانضباط الإداري والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الاشرافية.

وتنبثق الفرضيات الفرعية التالية عن الفرضية الرئيسية الأولى وهي كالتالي:

1. توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) بين الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل والأداء الوظيفي للعاملين.

2. توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) بين الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين.

3. توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) بين علاقات العمل والأداء الوظيفي للعاملين.

4. توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) بين التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة والأداء الوظيفي للعاملين.

5. توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) بين النزاهة والشفافية في العمل والأداء الوظيفي للعاملين.

2- الفرضية الرئيسية الثانية :

يؤثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى دلالة إحصائية

$$(\alpha \leq 0.05)$$

3- الفرضية الرئيسية الثالثة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) بين أراء العاملين في الوظائف الاشرافية في الكليات الجامعية الحكومية في أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين ترجع إلى الإختلاف في بعض خصائص العاملين في الوظائف الاشرافية مثل متغير

(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الكلية (مكان العمل)،و المسمى الوظيفي).

أهداف الدراسة :

1. معرفة واقع الانضباط الإداري في الكليات الجامعية الحكومية الخمس مجتمع الدراسة.
2. تحديد تأثير الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين.
3. تقديم توصيات واقتراحات لتعزيز وإدامة الانضباط الإداري في الكليات الخمس.
4. التأكد من وجود تسبب إداري في الكليات الجامعية الحكومية أم لا وتحديد أوجه التسبب الإداري إن وجد وتقديم الاقتراحات لعلاجها.
5. توفير معلومات وإحصائيات لإدارة الكليات حول موضوع الانضباط والتسبب الإداري لتساعد الإدارة في التخطيط والرقابة.
6. تحديد تأثيرات خصائص العاملين في الوظائف الاشرافية مثل متغير (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الكلية (مكان العمل)، والمسمى الوظيفي) على أرائهم في أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين.
7. معرفة مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الخمس.

أهمية الدراسة:-

تتبع أهمية الدراسة من النقاط التالية:-

1. من الناحية النظرية تفيد المعنيين بالمعرفة العلمية لعناصر الانضباط الإداري ووضعها في بوتقة واحدة وشاملة لجميع العناصر والمكونات.
2. من الناحية العملية تعتبر هذه الدراسة مهمة من حيث أنها تسلط الضوء على واقع الانضباط الإداري في الكليات الخمس.
3. من الناحية العملية تفيد هذه الدراسة الكليات الخمس في وضع الخطط والبرامج لتقوية وتعزيز جانب الانضباط الإداري وتحسين الأداء عند العاملين لديها.
4. من الناحية النظرية تزويد الباحث بمعلومات وإثراؤه حول موضوع الانضباط الإداري.
5. ممكن أن تفيد هذه الدراسة كثير من المؤسسات التعليمية في تعزيز الانضباط الإداري ومعالجة أوجه التسبب الإداري أيضا إن وجدت.
6. قد تكون هذه الدراسة إضافة جديدة للمكتبة العربية في موضوع الانضباط الإداري.
7. تعتبر هذه الدراسة مكملا للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية / وهي الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة وعددها خمس كليات وهي:

1. كلية مجتمع الأقصى فرعي غزة و خان يونس
2. كلية فلسطين التقنية - دير البلح
3. كلية الدعوة الإسلامية - دير البلح
4. الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا - خان يونس
5. كلية فلسطين للتمريض - خان يونس

الحدود الزمانية /وتشمل الفترة المقترحة للباحث من بداية الفصل الدراسي الثاني 2015 تقريبا من شهر فبراير-2015 وحتى نهاية شهر أغسطس -2015 (أي تقريبا 7 شهور).

الحدود اللغوية / استخدام اللغة العربية في الدراسة.

الحدود البشرية / المقصود بهم الأفراد العاملين في المناصب الإشرافية في الكليات الجامعية الحكومية بقطاع غزة، وهم موزعين على الوظائف الإشرافية الأكاديمية والوظائف الإشرافية الإدارية في تلك الكليات، وهم (فئة عميد كلية، نائب عميد للشئون الإدارية، نائب عميد للشئون الأكاديمية، نائب عميد للتخطيط والتطوير، رئيس قسم إداري، رئيس قسم أكاديمي، رئيس شعبة، وغير ذلك من الوظائف الإشرافية).

خلاصة:

تناول الباحث في هذا الفصل الإطار العام للدراسة، حيث بدأ بالمقدمة ثم تم طرح مشكلة الدراسة والمتمثلة في الأسئلة المختلفة، ثم تم تحديد متغيرات الدراسة، ووضع نموذج يوضح تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة،وبعدها تم وضع الفرضيات المختلفة للدراسة، واخيراً تم تحديد أهمية وأهداف وحدود الدراسة.

الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة

- ❖ المبحث الأول: الانضباط الاداري
- ❖ المبحث الثاني : الأداء الوظيفي
- ❖ المبحث الثالث: التعليم العالي في فلسطين

المبحث الأول :- الانضباط الإداري

- ❖ مقدمة
- ❖ تعريفات الانضباط الإداري
- ❖ أنواع الانضباط
- ❖ أهمية الانضباط
- ❖ آثار عدم الانضباط
- ❖ عوامل (أسباب) الانضباط
- ❖ مظاهر الانضباط
- ❖ قانون الخدمة المدنية الفلسطيني
- ❖ واجبات الموظف العام
- ❖ محظورات على الموظف العام
- ❖ قيم الخدمة المدنية الفلسطيني

مقدمة:

يعتبر الانضباط الإداري في المؤسسات هو من أسس النجاح والتطور لتلك المؤسسات والذي يتمثل في الالتزام بالقوانين والأنظمة في تلك المؤسسات وأيضا التقيد بمعايير القيم والأخلاق في المجتمع، وقد نادى به كثير من خبراء الإدارة منذ سنين، لما له من نتائج إيجابية على المؤسسة والموظف والمجتمع، ويتضح ذلك في مخرجات العاملين في تأدية مهامهم وأعمالهم. وهنا يستعرض الباحث تعريفات الانضباط المختلفة سواء لشخصيات عربية أو أجنبية، ويبين أنواع الانضباط الإداري وأسبابه وأهميته على المؤسسة والموظف، ويستعرض الباحث أيضا نتائج عدم الانضباط والتي تعني التسبب الإداري ويليه مناقشة مظاهر الانضباط الإداري بشيء من التفصيل، وفي خاتمة المبحث سيتم عرض لقانون الخدمة المدنية الفلسطيني من حيث واجبات الموظف العام وماهية المحظورات وقيم الخدمة المدنية.

تعريفات الانضباط الإداري

وهنا سيقوم الباحث بسرد معنى الانضباط في اللغة ومعناه في الإسلام ومن ثم سيتم عرض التعريفات في الأدبيات الإدارية أيضا.

معنى كلمة الضبط والانضباط في اللغة

معنى كلمة ضبط: عرف (ابن منظور: الجزء التاسع):

" الضبط : لزوم الشيء وحبسه، ضبط عليه وضبطه يضبط ضبطا وضباطه، وضبط الشيء حفظه بالحزم، والرجل ضابط أي حازم، ورجل ضابط وضبطي: قوي شديد، وفلان لا يضبط عمله أي لا يقوم بما فوض إليه، ويقال فلان لا يضبط عمله إذا عجز عن ولاية ما وليه. وفي (أحمد مختار عمر، معجم: اللغة العربية المعاصر) انضبطَ ينضبط انضباطاً فهو نُضبط، وانضبط العملُ: أُحكوا لُتقن، وانضبطت الساعةُ : انتظمت حركتها لم تلم إصلاحُ ما بها من خلل، وانضبط لُلابُ : خضعوا للنظام.

ويرى الباحث بأن معنى كلمة انضباط لغةً: من خلال معنى كلمة ضبط توصل إلى معنى كلمة انضباط في اللغة وهي تعنى الخضوع للأوامر والتعليمات والحزم في الأمور والقيام بالأعمال التي توكل للفرد بشكل حازم.

الانضباط في الإسلام:

يكاد يكون الانضباط مطلباً أساسياً في الإسلام لشدة عنايته به، وله صور عديدة ومن الأمثلة على ذلك الانضباط في العقيدة فكلمة الإسلام تؤكد على ضبط هذا الجانب بعدم صرف أي نوع من العبادة لغير الله عز وجل وإتباع الرسول محمد عليه الصلاة والسلام، والصلاة لها انضباط

في مواعيدها، وأعمالها وأقوالها، وفي الصوم في زمانه وبدايته ونهايته، وفي الزكاة أسلوبها ومقدارها، وفي الحج زمانه ومكانه وأعماله (السكرانة، 2011، 448)، والانضباط أيضا في جميع المعاملات والسلوكيات في البيت والشارع والتجارة والعلم والعمل.

تعريفات الانضباط في الأدبيات الإدارية:

لا يوجد تعريف محدد وقاطع أو تعريف معين للانضباط الإداري، وأيضا ظهرت مصطلحات عديدة تشير إلى الانضباط الإداري مثل الانضباط الوظيفي أو الانضباط في العمل، وهنالك اكتفوا بذكر مصطلح الانضباط فقط، لذا كان لا بد من عرض المصطلحات والتعريفات المختلفة حول هذا الموضوع.

تعريف الانضباط:

يعرف السكرانة (2011، 448) الانضباط: " هو الحزم في تنظيم الأمور بمعنى، اهتمام التقني بجميع الأنظمة المنظمة لمهنته والمحافظة عليها، سواء في الأوقات أو التصرفات، أو في الشكل أو في التعامل مع جميع المستويات ".

ويعرف عبد الفتاح (2011، 38) الانضباط: " إطاعة الأوامر والتعليمات، واحترام القواعد والتعليمات، والتقييد بنظام، والالتزام بالتقاليد والأعراف، وأنه من الأفضل أن لا يكتسب الانضباط من توقيع العقاب المستمر، ولكن بالتوجيه والنصح والإرشاد ".

وتعرف راوية (2001، 67) الانضباط: " هو السلوك أو التصرف التلقائي للفرد أو الجماعة الذي يتفق مع الضوابط التي تحددها القوانين والتعليمات وتمليها قواعد الدين والأخلاق على نحو يؤكد الطاعة الفورية والتلقائية للأوامر والنواهي السائدة في المجتمع ".

ويشير Garner (2012، 10) الى تعريف الانضباط " الانضباط يعني اتباع القواعد، القوانين، والاجراءات في المنظمة أو في وحدة اجتماعية، وفي القاموس تعني كلمة انضباط ان لها عدة معاني، انها ممكن ان تعني التعليمات، والتعلم، وايضا ممكن ان تعني التحسين، وممكن ان تعني التصحيح والعقاب ".

تعريف الانضباط الوظيفي:

يعرف السكرانة (2009، 124) الانضباط الوظيفي بأنه: " الحزم في تنظيم الأمور، والاهتمام العالي بجميع العمليات المنظمة للعمل من حيث الأداء، والوقت، والتصرفات، والشكل، والتعامل مع ومن خلال الآخرين ".

ويعرف الكردي في مقالة (2011، 2) الانضباط الوظيفي بأنه:

1. التزام الموظف بواجبات ومسؤوليات الوظيفة المكلف بها.
2. وجود قواعد ولوائح محددة مسبقاً يجب على الموظف أن يلتزم بها.
3. المحافظة على وقت العمل واستغلاله في إنجاز المهام.
4. أن يكون الموظف قدوة لزملائه من حيث السلوك الجيد.

التعريف الإجرائي للانضباط الإداري:

وبناء على استعراض بعض التعريفات والمفاهيم للانضباط فإن الباحث يرى أن تعريف الانضباط الإداري أو الانضباط الوظيفي هو الالتزام وخضوع وسلوك الموظف للقوانين واللوائح والأنظمة والتعليمات من قبل إدارة المنظمة والمتعلقة بالمنظمة وبالوظيفة والمهام المكلف بها والالتزام بالأخلاق والقيم المتعارف عليها في المنظمة والمجتمع.

الانضباط في العمل في الإدارة المعاصرة

هنالك نظريات عديدة سعت الى تحقيق الانضباط في العمل ومنها نظرية الادارة العلمية والتي

ترى بان زيادة الكفاية الانتاجية للفرد ترجع الى الأسباب العلمية الآتية (الكيلاني، 1997، 6)

1- دراسة طرق العمل بأسلوب علمي وذلك لكل وظيفة والقيام بتحديد الخطوات الضرورية واستبعاد الخطوات الغير ضرورية لأداء العمل.

2- تعيين واختيار العاملين على أساس علمي ووضع العامل المناسب في المكان المناسب

3- اعتماد طرق وأساليب الحوافز المادية لتشجيع العمال على الانتاجية والأداء والسرعة.

4- متابعة ورقابة والإشراف على العمال.

ولكن من الانتقادات التي وجهت الى هذه النظرية هي إهمالها للجانب الإنساني وتعاملها مع

العامل على أنه آلة عليها العمل والإنتاج، وظهرت بعدها مدرسة العلاقات الانسانية ومن روادها

التون مايو، حيث قامت دراساته والتي تعرف بتجارب هوثورن لمعرفة أثر العوامل المادية على

العمل والإنتاجية، وكان من نتائج هذه الدراسة (العساف، 1990، 253)

1- يتصرف الأفراد في العمل حسب قواعد وتعليمات الجماعة.

2- هنالك أثر ودور فعال للحوافز المعنوية على تنشيط العمال.

3- إن إنتاجية العامل لم تتحدد حسب مقدرته، بل حسب شعور العامل بالإرتياح والرضا من

علاقات العمل سواء مع الزملاء أو مع المشرفين.

ولكن أيضاً لم تخل تلك المدرسة من الانتقادات بسبب تركيزها على العامل الانساني وإهمال

عوامل أخرى (حلواني وآخرون، 1991، 437).

وظهرت بعدها المدرسة السلوكية ومن أشهر نظرياتها هرم ماسلو للحاجات والتي قامت بتفسير سلوك الفرد بناء على الرغبة والحاجة والإشباع حيث يسعى الفرد الى إشباع الحاجات بالترتيب بدء من الحاجات الفسيولوجية(الأساسية) ومن ثم حاجات الأمن ثم الحاجات الاجتماعية ثم حاجات الإحترام والتقدير وفي النهاية حاجات تقدير الذات(الكندري، 1985، 201)

ثالثاً : أنواع الانضباط

هنالك نوعين من الانضباط هما الانضباط الذاتي والانضباط الخارجي وسنتطرق الى كل منهما بالترتيب.

أولاً الانضباط الذاتي:

الانضباط الذاتي : أشار أبو الخير(1997، 137) " أن الانضباط الذاتي هو: " قدرة الفرد في سلوكه وتصرفه ومحاسبته لنفسه قبل أن يحاسبه غيره، وعبادته لعمله والحرص على أداء دوره بروح من الجدية والإلتزام والتفاني والإخلاص".

ويعرف الأقصري (2002، 13) أن الانضباط الذاتي: يعني أن الإنسان يسيطر على نفسه ويسودها سيادة لا غنى له عنه في سائر الأعمال اليومية فلا يندفع ولا يثور ولا يغضب. فالانضباط الذاتي، والسيطرة على النفس تتمثل في أن يجلس الإنسان إلى عمله في الساعات المعينة بكل حبوبعزيمة وإصرار على الإنجاز، وأن يتابع بكل عزم أعماله دون إهمال لأي منها، وأن يحسن تجنب الكلام أو الإشارة التي لا تقع فيها، وأن يحترس من الغفلة أو الشرود اللذان يسوقان إلى الإهمال والإقدام على ما يعيب، وهذا الانضباط يجعل الإنسان يتقيد بنظام خاص في حياته يخلو من الفوضى أو العشوائية، ويعتدل في ميوله، ويثابر على عمله ويتصرف بهدوء وحزم في الظروف الحرجة وينظم نفسه وفعاليتها وسط الشدائد.

إستعمال الانضباط الذاتي بمفاهيم أخرى

الوجدان أو الضمير يشير رابح(1982، 285) أن الوجدان أو الضمير أقدر على ضبط السلوك من الضوابط الثلاث(القوانين الطبيعية والقوانين الاجتماعية والرأي العام)، فهو الرقيب الواعي الذي لا ينام عليه ولا يستطيع أن يتهرب من رقابة أحد، ومما يمتاز به الضمير أو الوجدان انه يمثل الحكم المنبثق من سلطة ذاتية بعكس سائر الضوابط التي تمثل الحكم الصادر من سلطة خارجية، والإنسان أشد ميلا إلى الحكم الذاتي منه إلى الحكم الخارجي، ومما يمتاز به الضمير على سائر الضوابط أيضا أنه يفسح للإنسان مجال الحكم في طبيعة سلوكه والاختيار بين الخير والشر، وذلك مما يعمل على تقوية إرادته ورفع مستوى أخلاقه.

ويرى الباحث بان الفرد الذي يتصف بالانضباط الذاتي فهو لا يحتاج ان يخل بعمله او ان لا يطبق التعليمات والقوانين، ولا يحتاج الى رقابة من الخارج عليه، فهو لديه ثقافة وتربية على العمل الصحيح والصدق في التعامل وحبه لأن يكون متأقلماً مع وضع العمل الذي يعيش فيه، فما يحركه إلا ثقافته وضميره وأخلاقه والمبادئ التي يسير عليها في حياته، فهي تنعكس عليه في البيت والعمل وخارج العمل أيضاً.

ثانياً الانضباط الخارجي:

ويشير بدر (2013، 60) الى ان هذا النوع من الانضباط يأتي من الخارج على النحو التالي:-

- 1- يأتي من رقابة المنظمة على سلوك موظفيها.
- 2- يشمل على مجموعة من اللوائح والأنظمة لضبط السلوك الاداري.
- 3- يأتي من خارج المنظمة من اجهزة الرقابة الحكومية ويوضح المالكي (2011، 25) الى ان الرقابة التي تمارسها المنظمة أو الأجهزة الرقابية الحكومية على الموظفين من خلال فرض اللوائح والأنظمة والقوانين باستخدام الوسائل الرقابية المختلفة فهي تهدف إلى :-

- 1- التعرف على معوقات أداء الموظفين لأعمالهم والعمل على حلها وتلافيها.
- 2- معرفة الانحرافات اثناء وقوعها وبعد وقوعها والعمل على وضع الحلول المناسبة لها.
- 3- التأكد من الاداء والإنتاج يسير حسب الخطط والمعايير الموضوعه مسبقا.
- 4- التأكد من العمل وممارسة الوظائف يسير حسب التعليمات والأنظمة والقوانين، وأن الأفراد العاملين ملتزمين بتلك التعليمات والقوانين.
- 5- التأكد من الأفراد يقومون بواجباتهم الوظيفية.
- 6- التأكد من أن الأفراد يحصلون على حقوقهم الوظيفية بالكامل لقاء عملهم والتزامهم.

ويرى الباحث بأن الانضباط الخارجي هو أن الأفراد العاملين المنضبطين خارجياً هو انضباط بناءً على التعليمات والأنظمة والقوانين التي وضعتها المنظمة أو الادارة العامة في المنظمات الحكومية، وهذا لا يعني أن الأفراد لا يتأثرون فقط بما يصدر عن منظماتهم من قوانين وتعليمات بل يتأثروا أيضاً بالقيم والثقافة التي يعتقدوا بها، فهي كما أسلفنا سابقاً لها دور كبير في التأثير على ثقافة الانضباط عند الافراد العاملين.

أهمية الانضباط الإداري

إن الطبيعة البشرية تحتاج من وقت لآخر للتذكير والنصح وتوفير أنظمة وطرق للعمل حتى يسير عليها أفراد في العمل، وإلا صارت المنظمات مليئة بالتضارب وعدم التجانس والتكامل والتنسيق في العمل، ولهذا يجب أن يكون هنالك انضباط خارجي يعتمد على التعليمات والقوانين والأنظمة، وذلك بجانب الانضباط الفردي، لأن الأفراد يختلفون في خصائصهم الشخصية والسلوكية، وعموما فإن في النهاية يهدف الانضباط الخارجي إلى ضمان سير العمل ونجاح العملية الإدارية والوظيفية قدر الامكان، مما يساهم في النهاية ويؤدي الى رقي الدولة والمجتمع.

أهمية الانضباط الإداري على المنظمة والمجتمع والدولة :-

ويرى المالكي (2001، 28) إلى ان أهمية وجود الانضباط الوظيفي او الإداري في المنظمات الحكومية، حيث أنه يحقق أهدافا وفوائد كثيرة منها :-

1. نجاح المنظمات في أعمالها وتحقيق أهدافها ونموها وتطويرها للأفضل مما ينعكس المرود الإيجابي على الموظفين وعلى المنظمة وعلى المستفيدين من خدمات المنظمة بوجه عام.
2. تحقيق برامج التنمية التي تسعى الدولة الى تحقيقها من خلال الخطط الموضوعة والتي تم رصد مبالغ كبيرة لها.
3. تحقيق الكفاية والفاعلية وإجراء تطوير وتحسين كما ونوعاً في الخدمات المقدمة للمواطنين.
4. الإستغلال الأمثل للوقت والجهد في أداء الأعمال الموكلة للموظف.
5. ضمان سير العمل وفق التعليمات والقوانين والأنظمة والسياسات المتعلقة بالموظفين والوظائف.
6. الوصول إلى الرفاهية والسعادة لمواطني الدولة من خلال تقديم خدمات جيدة لهم.

أهمية الانضباط الإداري على الموظفين :-

ويشير بدر (2012، 78)، الى أن هنالك نتائج ايجابية تنعكس على الأفراد العاملين في المنظمات نتيجة انضباطهم الوظيفي ومنها :-

1. شعور الموظفين بروح معنوية عالية، حيث الحالة الذهنية والعاطفية الإيجابية نحو وظيفتهم ونحو منظماتهم مما ينعكس على الأداء بشكل إيجابي ويزيد درجة الإلتزام والولاء للوظيفة وللمنظمة وزيادة في الرضا الوظيفي.
2. الأداء المتميز :- فهنالك دراسات تشير إلى زيادة درجة التميز في الأداء نتيجة الانضباط الوظيفي، حيث كلما زادت درجة الانضباط الوظيفي كلما زادت درجة التميز في الأداء.

3. التقليل من دوران العمل :- تشير بعض الدراسات الى أن زيادة درجة الانضباط الوظيفي يقلل من معدلات دوران العمل، حيث ان الانضباط الوظيفي في العمل يقلل من درجة التأخر والغياب عن العمل وحتى يقلل من درجة ترك العمل.

ويرى الباحث بان نتائج الانضباط الوظيفي عند الأفراد يعود بكل النتائج الايجابية على الفرد نفسه وعلى منظمته وعلى المجتمع وعلى الدولة نفسها، وأيضا يرى الباحث بان النتائج الايجابية السابقة الذكر قد تكون شاملة ووافية لما طرحه المعنيين في هذا المجال.

أثار عدم الانضباط الاداري

ويشير بدر (2012، 68)، الى أن عدم الانضباط الوظيفي من قبل الموظفين ينتج عنه النتائج التالية:-

1. ضعف الانتاجية والأداء عند الموظفين، ويعني ذلك أن الإجاز سيكون ضعيفاً .
2. إهدار في الموارد (المادية والتقنية، البشرية، الوقت)
3. زيادة التكلفة
4. عدم اتقان العمل
5. بيئة عمل مفككة وفوضى

ويرى الباحث بأن أثار أو نتائج عدم الانضباط الإداري قد تصل في المنظمات الى حالة من التسيب الإداري وقد تتطور حالة التسيب الاداري إلى حالة من الفساد الاداري وهكذا.

عوامل (أسباب) الانضباط الإداري

تشير الأدبيات أن هنالك العديد من الأسباب والعوامل وراء سلوكيات الفرد العامل في المنظمات سواء العامة أو الخاصة، من ناحية انضباطه الوظيفي أو عدم انضباطه سواء انضباطه من تلقاء نفسه وهو ما يطلق عليه الانضباط الذاتي، أو انضباطه الخارجي والذي يطلق عليه الانضباط الخارجي ويعود الى وجود الأنظمة والقوانين والتعليمات في العمل، وهنا سيتم تقسيم هذه العوامل او الأسباب المؤثرة في الانضباط الوظيفي إلى عاملين أساسيين وهما الأول العامل الشخصي والثاني العامل التنظيمي وهما على النحو التالي:-

أولاً : العوامل الشخصية:- (أبوعمرة، 2010، 16)

1. الوازع الديني والاخلاقي ، فالوازع الديني له تأثير كبير على درجة انضباط الموظف أو على إخلاله بوظيفته، ويشير الوازع الديني الى مدى إيمان الفرد بالمعتقدات والأوامر والنواهي الدينية والقيم التي يجب أن يتحلى بها ومن ثم يجب عليه تطبيق تلك المبادئ والقيم في حياته وفي عمله، ومنها الأمانة أي تأدية الأمانة الى أصحابها والإتقان في العمل والحفاظ على ممتلكات

للخريين والدولة، والإخلاص وإعطاء العمل حقه وهكذا، وحيث كلما كان ذلك الوازع قوياً نظرياً وعملياً كلما أدى بالفرد إلى انضباطه في عمله، ومن ناحية الوازع الاخلاقي وهو يشير إلى القيم والمبادئ والمعتقدات التي توجه الفرد في سلوكه، ومنها إلتزام الفرد في عمله وأن ينجز ويحافظ على العمل والى ذلك من سلوكيات، وحيث كلما كان الوازع الأخلاقي قوياً أدى إلى سلوك الفرد وانضباطه في العمل بشكل افضل.

2. شخصية الموظف، " وتشير شخصية الفرد إلى مجموع الصفات أو المميزات والتركيبات الجسمية والعقلية والإنفعالية والإجتماعية التي يمتلكها الفرد وتميزه عن غيره " (حريم، 1997، 48)، وهنا صفات الشخصية والثقافية لها دور كبير في التأثير على سلوك الفرد سيما في الانضباط الوظيفي مثل التزامه في المواعيد والحضور للعمل والالتزام بساعات العمل والدقة وقدرته على تحمل عبئ العمل ودرجة الذكاء والانفعال وما إلى ذلك، وهناك خصائص الشخص من ناحية السن والجنس والحالة الإجتماعية ونظامه الإجتماعي والثقافة وسنوات الخبرة لهم تأثير على انضباطه الوظيفي وذلك حسب عدة دراسات أكدت تأثير تلك الخصائص على درجة الانضباط أو الإخلال الوظيفي.

ثانياً : عوامل تنظيمية :-

يشير بدر (2012، 70) بأن هنالك عدة عوامل تنظيمية لها دور وتأثير على الانضباط الوظيفي عند العاملين وهي على النحو التالي:-

1. المكانة الاجتماعية للموظف داخل المنظمة، ويقصد بها مكانة الفرد الرسمية في التنظيم ووضعه الوظيفي وظروف العمل والمهارات ودرجته الرسمية في العمل، فيسعى الأفراد على المحافظة على مكانتهم ووضعهم من خلال زيادة درجة الانضباط الوظيفي في المؤسسة.

2. وضوح الأهداف وتحديد الأدوار وهناك دراسات تشير الى أنه كلما كانت أهداف المؤسسة والفرد واضحة و يعرف دوره وما هو، كلما أدى إلى زيادة درجة الانضباط الوظيفي عند الشخص والعكس صحيح.

3. الرضا الوظيفي، ويقصد بالرضا الوظيفي الحالة التي يشعر فيها الفرد بالراحة والسعادة في عمله والمشاعر الإيجابية تجاه المنظمة، فكلما كانت درجة الرضا الوظيفي عالية عند الموظف كلما أدى إلى زيادة الانضباط الوظيفي لديه والعكس صحيح.

4. المناخ التنظيمي، وتشير إلى البيئة التنظيمية وخصائص وظروف العمل وطبيعة الإتصالات وأساليب الاشراف السائدة وأسلوب القيادة من ناحية الديمقراطية والأوتوقراطية وسلوك الجماعات في المنظمة، حيث كلما كان المناخ التنظيمي إيجابياً ويسوده التفاهم وحب العمل والتنسيق

وعدم الصراعات وظروف العمل الجيدة وأسلوب الإشراف ونمط القيادة الجيد المتبع من الرؤساء كلما زاد من درجة الانضباط الوظيفي عند العاملين.

5. مشاركة العاملين في التنظيم ، فمشاركة العاملين في القرارات ووضع الأهداف واتخاذ القرارات يزيد من درجة الرضا والولاء التنظيمي ومن درجة الانضباط الوظيفي.

6. نظم الحوافز في المنظمة، فوجود نظام عادل وشامل للحوافز في المنظمة، سواء حوافز مادية أو معنوية له تأثير على سلوك الأفراد ودرجة الإلتزام والانضباط وذلك حسب دراسات أشارت لذلك، كما أن وجود أنظمة للعقاب والتأديب تكون عادلة وشاملة ويتم تطبيقها على العاملين عند ارتكاب المخالفات الإدارية أو الوظيفية له تأثير على الانضباط الوظيفي عند العاملين.

مظاهر الانضباط الإداري

تشير الوقائع والدراسات الإدارية الى أن سلوك الموظفين في المؤسسات وانضباطهم في العمل له صور وجوانب كثيرة، وقد تكون كل صورة لها تفاصيل كثيرة وهنا سيقوم الباحث بإيجاز وتجميع تلك المظاهر والصور في خمسة مظاهر أساسية ومن ثم سيقوم بتفصيل وتوضيح لكل مظهر من تلك المظاهر حسب الترتيب وهي كالتالي:-

1. الإلتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل.

2. الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي.

3. علاقات العمل.

4. التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة.

5. النزاهة والشفافية في العمل.

أولاً الإلتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل (المجالي، 2007، 81)

ويتم ذلك من خلال تنفيذ الأوامر الصادرة الى الموظف بدقة وأمانة في حدود النظم والتعليمات، دون أي تجاوز أو مخالفة أو إهمال، فالموظف مسئول عن التقيد بالقوانين والأنظمة القائمة ولا يحق له إتخاذ أي قرار أو تدبير أو موقف لا يستند إلى أساس شرعي أو نظامي أو يتجاوز صلاحياته المحددة بالنظام أو يعتدي على اختصاصات الآخر يزوا، نما يلتزم بالحدود والصلاحيات الممنوحة له نظاماً من خلال إحترام القواعد الخاصة بالإجراءات المتعلقة بالقرارات المتخذة، وعليه أن يطبق بدقة خلاص القوانين والأنظمة المعمول بها دون أي تجاوز على صلاحيات غيره من الموظفين رؤساء أو مرؤوسين، وتجاوز على إختصاصات سلطة أخرى.

لذا فإن إحترام مواعيد العمل الرسمية التي حددتها اللوائح والقوانين تعتبر من أهم واجبات الوظيفة والتي يجب على الموظف أن يخصصها لتأدية هذه الواجبات وأن يتقيد بهذه المواعيد من حيث الحضور والانصراف كما أن التغيب بدون عذر أو إذن رسمي أو التأخير عن الدوام يعتبر إخلالاً بالواجبات الوظيفية تقتضي المساءلة التأديبية، ويترتب على عدم التزام الموظف بأوقات الدوام الرسمي أضرار عديدة مثل تدني إنتاجية العمل والإضرار بمصالح المؤسسة والإخلال بأدوار الآخرين.

**وتحدد المنظمات الأنظمة والقوانين والتعليمات الخاصة بها في العمل فهناك :-
(المجالي، 2007، 81)**

1. مواعيد للحضور للعمل والانصراف منه ، فهناك موظفين يلتزمون بساعات الحضور للمنظمة وينصرفون في الأوقات المحددة ايضاً .
2. عدم الخروج المتكرر أو الهروب أثناء ساعات الدوام الرسمي في العمل إلا للضرورة للقصى
3. عدم التغيب عن العمل بشكل مستمر ومفاجئ ايضاً إلا في الضرورة.
4. المعاملات الادارية والمالية تتم وفق الأصول والأنظمة المعمول بها في المنظمة، مثل الموافقة من الرئيس المباشر على الإجازة ، تقديم طلب حاجيات للعمل، وعمليات الصرف والنفقات ولإعتمادها من الرؤساء وهكذا.
5. طاعة أوامر وتعليمات الرؤساء في العمل والعمل ضمن توجيهاتهم الادارية.
6. عدم إنشاء أسراء العمل الوظيفي، إلا حسب ما يجيزه القانون.
7. المحافظة على اموال وممتلكات المنظمة.

ثانياً الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي (السكرانة، 2009، 196)

وتشير عملية الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي، إلى أن الموظف يلتزم بالمهام الوظيفية الموكلة اليه وتأدية وظيفته على أكمل وجه قدر الإمكان ويتعين على الموظف أن يؤدي واجباته بكل جد واجتهاد وعناية وانتباه وأن يسعى إلى تحقيق أعلى المستويات في الخدمة للمواطنين. ويشير الفراء (2012، 15) في مسألة الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي، أن هناك مبدأ هام حرص المشرع على أن يضعه في قانون الخدمة المدنية الفلسطيني والتي تنص على "أن يلتزم الموظف بتأدية العمل المنوط به بنفسه بدقة وأمانة وأن يخصص وقت العمل الرسمي لأداء واجبات وظيفته، وأن يلتزم بالعمل في غير أوقات العمل الرسمية بناء على تكليف من الجهة المختصة إذا اقتضت مصلحة العمل ذلك".

وبذلك تبين لنا أن هذا الواجب شقين: الإخلاص في أداء العمل الوظيفي، والتفرغ لأداء هذا العمل.

1- الاخلاص في اداء العمل الوظيفي

يتطلب الإخلاص في أداء العمل الوظيفي من جانب الموظف العام أن يضع أمامه عدة أمور هامة ويجب توافرها وهي:

- أداء العمل المنوط به بنفسه بدقة وأمانة وتخصيص وقت العمل الرسمي لأداء واجبات وظيفته، وانجاز الأعمال التي قد يكلف بها في غير أوقات العمل الرسمية إذا اقتضت مصلحة العمل ذلك.

- احسان معاملة الجمهور، وِ نجاح مصالحه في الوقت المناسب.

- المحافظة على مواعيد العملوا تباع الإجراءات التي تحددها اللائحة الداخلية للوحدة في حالة التغيب عن العمل أو التأخير عن المواعيد.

- التعاون مع زملائه في أداء الواجبات العاجلة اللازمة لتأمين سير العمل وتنفيذ الخدمة العامة.

2- التفرغ لأداء العمل الوظيفي

وهنا يكرس الموظف كل وقته خلال الدوام لأداء عمله الوظيفي وعدم إنشغاله بأمر خارج العمل وذلك قدر الإمكان وأن لا يضيع وقته في أمور لا تخص عمله ووقته الوظيفي.

ثالثا علاقات العمل

وتشير (مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة- الاردن، 2014) في تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومتلقي الخدمة إلي التالي:-

1. إحترام حقوق ومصالح الآخرين دون إستثناء والتعامل معهم بإحترام ولباقة وكياسة وحيادية وتجرد وموضوعية دون تمييز على أساس العرق أو النوع الاجتماعي أو المعتقدات الدينية أو السياسية أو الوضع الاجتماعي أو السن أو أي شكل من أشكال التمييز.

2. التقيد بتنفيذ أوامر رؤسائه وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفق التسلسل الإداري بما لا يخالف النظام والتشريعات النافذة.

3. التعامل مع رؤسائه بإحترام وعدم تضليلهم، وعدم إخفاء أي معلومات متعلقة بعمله بهدف التأثير على القرارات المتخذة.

4. تنمية قدرات مرؤوسيه ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم، وأن يكون قدوة حسنة لمرؤوسيه بالعمل في الأداء والالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة.

5. التعاون مع زملائه ومشاركتهم الرأي بمهنية وموضوعية وتقديم المساعدة لهم لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل.
6. التعاون مع موظفي الدوائر الحكومية الأخرى ضمن نطاق العمل وأهداف اللجان المشكلة ومشاركتهم الرأي بمهنية وموضوعية وتقديم المساعدة لهم لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل.
7. التعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد الذين يتعامل معهم بسرية تامة ووفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها، وعدم إستغلال هذه المعلومات لغايات شخصية.
8. السعي إلى إكتساب ثقة متلقي الخدمات وإنجاز المعاملات المطلوبة بالسرعة والدقة المطلوبة، والإجابة على استفسارات وشكاوى متلقي الخدمة بدقة ومهنية وموضوعية. توظيف صلاحياته لخدمة المواطنين.
9. توفير المعلومات المطلوبة لمتلقي الخدمة والمتعلقة بأعمال ونشاطات دائرته ضمن صلاحياته بدقة وسرعة دون خداع أو تضليل وفقاً للتشريعات النافذة، والقيام بإرشادهم إلى آلية تقديم الشكاوى في حال رغبتهم في رفع شكوى إلى الجهات المعنية.
10. إعطاء أولوية العناية والرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم العون والمساعدة لهم.

رابعاً التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة

ويشير السكارنة (2009، 21) إلى أن أخلاقيات العمل هي "المبادئ والمعايير التي تعد مرجعاً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم اجاباً أو سلباً"، إلى أن تلك الأخلاقيات هي التي تتعلق بسلوك وتصرفات الموظف داخل وخارج الوظيفة العامة، ولقد نصت جميع أنظمة الخدمة المدنية بما فيها قانون الخدمة المدنية الفلسطيني على وجوب تحلي الموظف العام بالسيرة الحسنة والأخلاق الحميدة.

ويمكن تحديد القيم والأخلاق التي يتحلى بها الموظف في عمله على النحو التالي:-
(الفراء، 2012، 21)

1- القوة والأمانة والصدق

تعتبر هذه الصفات شرطاً في التعيين في الوظيفة العامة ومفهوم القوة يختلف من وظيفة لأخرى وذلك على ضوء طبيعة عملها والمؤهلات والقدرات الذاتية اللازمة لشغلها، كما وأن الأمانة تعتبر من الأخلاقيات التي تعود بالخير على الشخص والمجتمع، والمقصود هنا بمفهوم الأمانة هو بمعناها الضيق بأن يحفظ الفرد ما يودع لديه من أموال، وأن الصدق في القول والفعل لهو أيضاً من الأخلاقيات الأساسية في العمل.

2- إتقان العمل

يجب على الموظف مباشرة عمل الوظيفة المعين عليها بنفسه، ولا يجوز له التفويض فيه إلا في نطاق الحدود النظامية وتحت مسؤوليته لأن الأصل هو مباشرة الموظف لأعمال ومهام وظيفته، ومن مستلزمات مباشرة الموظف العام لأعمال وظيفته أن يكون إيجابياً في مباشرته لهذا العمل بحيث يؤدي عمله بدقة وإخلاص وأن يكون هذا الأداء طيلة ساعات العمل الرسمية، فلا يكفي أن يوجد الموظف في مقر العمل بدون أن يؤدي عملاً، بل إنه مكلف بإنجاز القدر المطلوب منه بحكم مهام وظيفته وإلا فإنه يعتبر مقصراً، ويشمل إتقان العمل إجادة العمل، والسرعة في إنجازه، ومحاولة تجنب الوقوع في الأخطاء كما تؤكد على ذلك إدارة الجودة الشاملة حيث يتم تعريف الجودة بأنها: "أداء العمل من أول مرة وكل مرة بدون أخطاء والعمل المتقن مطلوب وضروري، وهو ما حث عليه رسول الله صلى الله عليه وسلم " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه".

3- الإخلاص في العمل

يعتبر الإخلاص في العمل من أهم مقومات الموظف الناجح، ولأن طبيعة العلاقات بين الموظف العام والدولة هي علاقة تعاقدية فإنه يترتب على الموظف العام أن يؤدي العمل الموكول إليه بأقصى الإمكانيات المتوافرة لديه وفاء لهذا العقد، كما يجب أن يكون هذا الأداء مستوفياً لجميع الشروط.

4- المحافظة على أوقات الدوام الرسمي

وقت العمل ليس ملكاً للموظف إنما هو ملك للجمهور وللمؤسسة التي يعمل بها، فعليه أن يكرس كل جهده ووقته في تأدية العمل الذي أوكل إليه من خلال واجبات وظيفته المحددة.

5- مراعاة آداب اللياقة

والمقصود بآداب اللياقة هي مقتضيات الذوق العام، وحسن المعاملة لأن طبيعة عمل الموظف العام تحتم عليه الإحتكاك بمستويات مختلفة من الناس والدخول في علاقات أيضاً مختلفة وبنجاح هذه العلاقة يعتمد اعتماداً كبيراً على أسلوبه في المعاملة والموظف يجب عليه أن يتحلى بآداب اللياقة وبذلك روح التعاون والتفاهم مع الجميع.

6- تحمل المسؤولية

فالموظف الذي يتحمل مسؤولية تنفيذ الأوامر والتعليمات، يتحمل مسؤولية الأعمال التي يقوم بها والقرارات التي يتخذها، حيث تقوم هذه المسؤولية متى ما حصل أي تجاوز أو إهمال، وعلى قدر السلطة تكون المسؤولية.

7- الحفاظ على كرامة الوظيفة العامة

يمثل الموظف العام الوزارة أو المؤسسة أو الإدارة التي يعمل بها ولهذا يتعين عليه أن يكون خير ممثل لهذه الجهة في سلوكه وتصرفاته سواء في مقر الجهة التي يعمل بها أو خارجها بما يحفظ للوظيفة العامة كرامتها وهيبته وبما يبعد به عن مواطن الريبة والشبهات. فقد جاء في قانون الخدمة المدنية الفلسطيني المعدل لسنة 2005 م بمحظورات على الموظف العام أن يقترفها وكلها من شأنها تقدير وحرص على كرامة وهيبة الوظيفة العامة حيث يحظر على الموظف العام: " استغلال وظيفته وصلاحياته فيها لمنفعة ذاتية أو ربح شخصي أو القبول مباشرة أو بالواسطة لأية هدية أو مكافأة أو منحة أو عمولة بمناسبة قيامه بواجبات وظيفته"، كما وجاء في القانون على أنه يحظر على الموظف العام "الخروج على مقتضى الواجب في أعمال وظيفته أو الظهور بمظهر من شأنه الإخلال بكرامة الوظيفة"، وغاية المشرع من هذه المحظورات أن يبعد الموظف عن مواطن الشبهات والريبة وهي محظورات وردت على سبيل المثال لا الحصر.

خامسا النزاهة والشفافية والحيادية في العمل

وتشير مدونة السلوك واخلاقيات الوظيفة العامة - فلسطين (2012، 2) إن :-

الشفافية هي "الوضوح في العلنية والإجراءات والغايات والأهداف في تأدية الموظف لعمله"

والنزاهة هي " منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل"

وتعني النزاهة بعد الشخص عن السوء والشبهات، وهنا نقصد بها أن يكون الموظف شخصا مستقيما وبعيدا عن الفساد والأعمال المحظورة وقانونياً، والنزاهة هي الالتزام الراسخ بالمبادئ الأخلاقية السليمة المتكاملة غير القابلة للتجزء، ويمكن تلخيص النزاهة ببساطة بعمل الشيء الصحيح للسبب الصحيح حتى عندما لا يوجد أحد يراقب.

وتشير (مدونة السلوك الوظيفي للعاملين بجهاز الدولة، مصر، 2014) الى أن النزاهة

والشفافية الوظيفية تتمثل في التالي:-

1- إتباع النهج الوظيفي القائم على أساس براءة الذمم، وسلامة القصد عند أداء الخدمة، مع

التحلي بنقاء الضمير، والإبتعاد عن مواطن الشبهات أثناء أداء الواجبات الوظيفية.

2- وضع الواجبات ومسئوليات العمل، والالتزامات تجاه خدمة الجمهور فوق المصالح الشخصية للموظف العام.

3- أداء المهام بإخلاص وبتقان مع تحمل كامل للمسئولية مع التعامل بطريقة مهنية تحوز ثقة

الأشخاص الذين يتعامل معهم.

4- حظر استغلال المناصب الرسمية والمواقع الوظيفية بصورة غير سليمة تؤدي للترشح وجني المنافع الشخصية.

5- الأخذ بالسلوك النزيه فلا يجوز للموظف العام طلب أو قبول أو إشتراط أو إستلام، بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، أي منفعة مالية أو هبة أو هدية أو أي ميزة ذات قيمة نقدية وغير ذلك من أشكال المدفوعات غير المبررة، مقابل أداء الواجب الوظيفي.

وتشير مدونة (الائتلاف من اجل النزاهة والمسائلة - "أمان - فلسطين، 2010)

الى ان هنالك الحيادية الوظيفية والحيادية السياسية التي يجب ان يتصف بها الموظف في عمله وهي كالتالي:-

أولاً : الحيادية الوظيفية

1. الحفاظ على تقديم الخدمات للجمهور بشكل حيائي بعيداً عن الفئوية الحزبية أو التعصب في المعتقدات والمصالح والاهتمامات الخاصة.
2. اتخاذ قرارات بناء على الحقائق والجوانب الموضوعية للقضية، و اعطاء الأسباب التي دفعت إلى اتخاذ قرار معين إذا طلب ذلك.
3. الالتزام بعرض الحقائق دون أية اعتبارات خاصة ودون إخفاء للمعلومات أو تحريفها أو تأخيرها.
4. تقديم المعلومات بناء على الأدلة دون أي تحيز، وعرض الخيارات والحقائق بشكل سليم ودقيق.

ثانياً : الحيادية السياسية

1. القيام بخدمة الحكومة، بغض النظر عن توجهاتها السياسية ومعتقداتها، بأفضل شكل ممكن وبطريقة تضمن الحفاظ على الحياد السياسي وتتماشى مع متطلبات قواعد السلوك هذه بعيداً عن المعتقدات السياسية والشخصية.
2. التصرف بطريقة جديرة بالاحتفاظ بثقة المسؤولين وفي الوقت ذاته محاولة ضمان القدرة على إنشاء نفس العلاقة مع أشخاص قد يتطلب العمل معهم في الحكومات المستقبلية.
3. احترام القيود القانونية المفروضة على النشاطات السياسية لبعض المناصب الإدارية، وفي مكان العمل وأوقاته.
4. الحرص على عدم السماح لآراء الموظف السياسية الشخصية بتحديد طبيعة النصح والمشورة المقدمة من قبله للمسؤولين أو أن تؤثر على أعماله وأفعاله.

قانون الخدمة المدنية الفلسطيني - واجبات الموظف العام (قانون الخدمة الفلسطيني المعدل لعام 1998م وعام 2005م)

نص قانون الخدمة الفلسطيني لعام 1998م والقانون المعدل رقم (4) لعام 2005 م على أن واجبات الموظف وسلوكه الوظيفي هي كالتالي:-

1. تأدية العمل المنوط به بنفسه بدقة وأمانة وأن يخصص وقت العمل الرسمي لأداء واجبات وظيفته، وأن يلتزم بالعمل في غير أوقات العمل الرسمية بناء على تكليف من الجهة المختصة إذا اقتضت مصلحة العمل ذلك.
2. أن يحسن معاملة الجمهور وأن ينجز معاملاتهم في الوقت المحدد.
3. احترام مواعيد العمل.
4. المحافظة على الأموال والممتلكات العامة.
5. إحترام التسلسل الإداري في إتصالاته الوظيفية وتنفيذ ما يصدر إليه من أوامر وتعليمات في حدود القوانين واللوائح النافذة، ويتحمل كل مسؤول مسؤولية الأوامر التي تصدر منه كما يكون مسؤولاً عن حسن سير العمل في حدود اختصاصاته.
6. أن يعمل على تنمية قدراته وكفاءته العلمية والإطلاع على القوانين واللوائح والتعليمات المتعلقة بعمله والإحاطة بها وتقديم الاقتراحات التي يراها مفيدة لتحسين طرق العمل في الدائرة ورفع مستوى الأداء فيها.

أما ما يحظر على الموظف، حيث نص القانون انه يحظر على الموظف العام التالي:-

1. مخالفة أحكام هذا القانون أو القوانين واللوائح الأخرى المعمول بها والمتعلقة بالخدمة المدنية والموظفين.
2. الجمع بين وظيفته وبين أي عمل آخر يؤديه بنفسه أو بالواسطة.
3. وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الضوابط والأحكام للأعمال التي يجوز للموظف أداؤها في غير أوقات الدوام الرسمية بما لا يضر أو يتعارض أو يتناقض مع الوظيفة أو مقتضياتها.
4. استغلال وظيفته وصلاحياته فيها لمنفعة ذاتية أو ربح شخصي أو القبول مباشرة او بالواسطة لأية هدية أو مكافأة أو منحة أو عمولة بمناسبة قيامه بواجبات وظيفته.
5. أن يحتفظ لنفسه بأصل أية ورقة رسمية أو صورة أو نسخة أو ملخص عنها أو أن ينزعها من الملفات المخصصة لحفظها ولو كانت خاصة بعمل كلف به شخصياً .
6. أن يفشي أيّاً من الأمور التي يطلع بحكم وظيفته خلافاً للمجالات التي يجيزها القانون حتى ولو ترك الوظيفة.

7. الخروج على مقتضى الواجب في أعمال وظيفته أو الظهور بمظهر من شأنه الإخلال بكرامة الوظيفة.

8. شرب الخمر ولعب القمار في الأندية أو في المحال العامة.

قيم الخدمة المدنية في فلسطين (مدونة السلوك وأخلاق الوظيفة العامة، 2012، 4)

ينبغي على الموظف في قيامه بالأعمال والمهام الموكلة اليه مراعاة القيم التالية:-

1. العدالة، الشفافية، تكافؤ الفرص، المسائلة، النزاهة، المهنية، الفاعلية، الولاء للوطن، التحفيز والتميز.

2. الحيادية والبعد عن التجاذبات السياسية.

3. الجدارة والاستحقاق.

4. المساواة وعدم التمييز بصرف النظر عن العرق أو الجنس أو الدين أو المعتقد أو العمر.

5. احترام حقوق المرأة والأشخاص ذوي الاعاقة والأسير، وتعزيز ثقافة النوع الاجتماعي.

6. احترام الكرامة الانسانية وتقدير قيمة الفرد.

خلاصة:

تطرق الباحث في هذا المبحث الى مفهوم الانضباط الاداري وأنواعه وأهميته وأثاره على المؤسسة والموظف، وكون هذا المفهوم وهو الانضباط الإداري يعتبر المتغير المستقل والذي تنبثق منه المتغيرات الفرعية الخمسة والتي تم تحديدها سابقاً في هذا المبحث، فتناول الباحث هذه المتغيرات بشيء من التفصيل والتوضيح، وإعتمد الباحث في تحديد تلك المتغيرات على عدة مصادر، حيث قام بدراسة تلك المصادر وقام بتجميعها وتلخيصها الى أن توصل الى خمس مكونات لمتغير الانضباط الإداري وهي (الالتزام بالقوانين والانظمة في العمل، الحفاظ على الواجب الوظيفي، علاقات العمل، التحلي بالقيم والاخلاق الحميدة، والنزاهة والشفافية في العمل).

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي

- ❖ مقدمة
- ❖ مفهوم الأداء الوظيفي
- ❖ عناصر الاداء الوظيفي
- ❖ محددات الاداء الوظيفي
- ❖ تقييم الأداء الوظيفي
- ❖ اهداف تقييم الاداء الوظيفي
- ❖ خطوات تقييم الاداء
- ❖ معايير الاداء

مقدمة:

حظي مفهوم الأداء الوظيفي بالإهتمام والدراسة لدي كثير من المعنيين في الأمر، وذلك لكون المؤسسات تواجه تطورا هائلا في مجال التكنولوجيا والاتصالات، وتواجه أيضا كثير من التحديات ومن ضمنها المنافسة الشديدة، فكان لزاماً على ادارات تلك المؤسسات أن توجه موظفيها الى أداء ومستوى معين حتى تنجح وتستمر وتتطور في ظل التغيرات الكثيرة في عالم العمل والأعمال، وهنا تتطرق الباحثة إلى توضيح مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره ومحدداته، ومفهوم تقييم الأداء وأهدافه ومعايير التقييم أيضاً.

مفهوم الأداء الوظيفي

يشير سلطان (2004، 219) الى أن الاداء الوظيفي هو "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيقوا تمام المهام المكونة لوظيفة الفرد".

ويعرف RASHID (2013، 1) الأداء الوظيفي " وهي الطريقة التي تنجز فيها مهام الوظيفة بناء على الوصف الوظيفي"، "ويضيف بأن الأداء هو الفن في إنجاز المهام الموكلة اليه".

ويشير Campbell (1993، 20) الى أن الأداء الوظيفي هو " يشير الى السلوكيات التي يقوم بها الموظف في وظيفته والمرتبطة بأهداف المنظمة".

ويعرف الباحث الاداء الوظيفي " بأنه النتائج والإنجازات التي يحققها العاملون في المنظمات حسب المهام والواجبات المكلفين بها والمتعلقة بأهداف المنظمة وذلك في فترة محددة".

عناصر الأداء الوظيفي

ويشير عكاشة (2008، 34) إلى أنه هنالك عدة عناصر او مكونات أساسية للأداء الوظيفي ويمكن حصرها فيما يلي:-

1. المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
2. نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
3. كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

4. **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العملوا إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

محددات الأداء الوظيفي

وتشير سامية (2013، 48) إلى محددات الأداء الوظيفي أنه يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي و معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينهما ويميز بعض الباحثين بين ثلاثة محددات للأداء الوظيفي وهي :

1. **الجهد:** حيث يشير الجهد المبذول إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته
2. **القدرات:** هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، التي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية قصيرة.
3. **إدراك الدور أو المهمة:** يشير إلى الإتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لا بد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء.

ويمكن صياغة محددات الأداء في المعادلة التالية:

$$\text{محددات الأداء الوظيفي} = \text{الجهد} \times \text{إدراك الدور} \times \text{القدرات}$$

فالأداء الوظيفي ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من الجهد، القدرات وإدراك الدور أو المهمة فكل عامل لا يؤثر على الأداء بصفة مستقلة بل بتفاعله مع العاملين الآخرين، وفي نفس المنحنى يميز الحربي (2003، 51) محددات الأداء الوظيفي في ما يلي :

1. **الدافعية:** إن الجهد المبذول من طرف الفرد لأداء العمل يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد للأداء، فهذا الجهد في الواقع درجة حماس الفرد لأداء العمل، فمقدار ما يكثف الفرد جهده بمقدار ما يعكس دافعية الأداء للعمل.

2. **قدرات الفرد وخبراته السابقة:** التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول.

3. **إدراك الفرد لدوره الوظيفي:** يعني تصورات وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي ينبغي أي يمارس دوره في المنظمة ويمكن صياغة محددات الأداء في المعادلة التالية:

فالأداء الوظيفي ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من دافعية الفرد، قدرات الفرد وخبراته السابقة و التعليم و التدريب، الخبروا إدراك الفرد لدوره الوظيفي، فهذه العوامل تتفاعل بينها لتحديد الأداء.

تقييم الأداء الوظيفي

يعتبر تقييم الأداء من أهم الأنشطة والعمليات الخاصة بإدارة الموارد البشرية وهو أحد النظم الفرعية المكونة لهذه الإدارة الذي يحقق النفع للفرد والمنظمة في صورة استخدام أفضل للموارد البشرية، حيث يدور تقييم الأداء حول أهم عنصر من عناصر تحقيق الكفاية الانتاجية وهو العنصر البشري، لذلك فإن الامر يقتضي أن تعهد المنظمات بالوظائف إلى الأكفاء من العاملين، حيث يتسنى لهم القيام بمسئولياتهم والنهوض بأعبائهم، وحتى يمكن التعرف على مستويات الكفاءة، لا بد من قياس وتقييم مستويات الأداء وهذا بدوره يتطلب وضع معايير ومستويات للأداء وتطوير أساليب التقييم (القحطاني، 2008، 162).

ويشير شاويش (2007، 86) " بأن عملية تقييم الأداء الوظيفي هي " الحصول على حقائق او بيانات محددة، من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله ومسلكه فيه، في فترة زمنية محددة، وتقدير مدى كفاءته الفنية العملية والعلمية، للقيام بالواجبات المتعلقة بعمله الحالي وفي المستقبل " .

ويعرف زويلف (1998، 236) " بأن تقييم أداء العاملين هو " تقييم كل شخص من العاملين في المنشأة على أساس الأعمال التي أتمها خلال فترة زمنية معينة وتصرفاته مع من يعملون معه". ويعرف DENISI (2001، 232) " بأن تقييم الأداء هو تقييم محدد ورسمي للموظف وذلك لتحديد درجة إنجازه لوظيفته بفاعلية"

ويعرف الباحث تقييم الأداء الوظيفي هي " العملية التي من يتم من خلالها تقييم أداء الموظفين سواء طرق العمل والسلوكيات التي يتبعها الموظف في إنجاز عمله حسب المهام الموكلة اليه، وذلك وفق معايير محددة مسبقاً، وفي فترة محددة وذلك لغرض إتخاذ قرارات معينة ذات قيمة بناء على نتائج التقييم الفعلية وذلك بكل موضوعية ومهنية"

العناصر الأساسية التي تشكل مفهوم تقييم الأداء

يشير درة وآخرون (2008، 270) بأن تلك العناصر التي تشكل تقييم الأداء هي كالتالي:-

1. تقييم الأداء عملية مستمرة، ومنتظمة تلازم الفرد طوال حياته الوظيفية.
2. عملية تقييم الأداء تتطلب وجود شخص يلاحظ ويراقب الأداء بشكل مستمر، وغالباً يكون الرئيس المباشر، ليكون التقييم موضوعياً وسليماً .
3. عملية التقييم تتطلب وجود معايير ومعدلات أداء إذ على أساسها سيقاس أداء الفرد ومن ثم الحكم على مستوى كفاءته، وسلوكه في العمل.

4. يبني على نتائج تقييم الأداء قرارات وظيفية كثيرة تتعلق بمستقبل العاملين الوظيفية كالترقية والنقل والفصل والمكافآت والتعيين.

5. يخضع جميع العاملين في المنظمة لعملية تقييم الأداء.

6. يعتمد تقييم الإداء بشكل أساسي على الرأي والحكم الشخصي، وهذا يعرض نتائج التقييم الى احتمال وجود تحيز إيجابياً سلبى من قبل المقيم، وقد يكون هذا التحيز عن قصد أو غير قصد.

أهداف تقييم الأداء الوظيفي

يشير القحطاني(2008، 163)بناءً على ما حدد (Donald, 1987)

الى أنه هنالك أهداف وفوائد للمنظمة أو العاملين أنفسهم من وراء عملية تقييم الأداء الوظيفي وهي كالتالي:

1. المساهمة في تخطيط الموارد البشرية، حيث إن نتائج عملية التقييم قد توضح بعض القصور في أداء بعض العاملين، وذلك ليس بسبب ضعف قدراتهم وإنما يرجع لعدم انسجامهم مع متطلبات وظائفهم، وذلك يعد مدخلاً لنقلهم الى أعمال أخرى تتفق مع قدراتهم.
2. تفسير عملية تقييم الأداء في الحكم على مدى سلامة مراحل وعمليات التعيين.
3. تساهم عملية تقييم الأداء في رسم سياسة التدريب والتطوير للعاملين في المنظمة.
4. تساعد عملية تقييم الأداء في رفع معنوية العاملين وخلق مناخ صالح لبناء العلاقات الإنسانية.
5. المساهمة في توفير الأساس الموضوعي والعادل للكثير من الأنشطة والأعمال المرتبطة بإدارة الموارد البشرية مثل الترقية، النقل، الأجور والتحفيز.
6. المساهمة في إشعار الموظفين بالمسئولية من خلال إدراكهم بأن أعمالهم وسلوكهم ستكون موضع تقييم من رؤسائهم.
7. كشف ما قد يوجد من قصور في مهارات الإتصال لدي الرؤساء إذا تبين قصور فهم المرؤوسين لأهداف ومعايير التقييم.
8. إن وجود نظام عادل لتقييم الأداء يؤدي إلى تدعيم علاقات طيبة بين الادارة والعاملين.

خطوات تقييم الأداء

ويشير درة و اخرون (2008، 278) إلى أن هذه الخطوات والتي تشكل مجموعها نظام تقييم الأداء من قبل إدارة القوي البشرية وهي:-

اولا :- خطوات وضع نظام تقييم الأداء

1. تحديد المقاييس :- ويقصد بها وضع المعايير التي تستخدم في عملية التقييم، فمن المتعارف عليه إن عملية التقييم تتطلب وجود معايير محددة يقارن بها الأداء والسلوك الفعلي لتحديد مستوى الكفاءة.

2. اختيار طريقة التقييم :- هنالك طرق متعددة يمكن استخدامها في عملية تقييم الاداء، وهذه الطرق منها ما هو تقليدي ومنها ما هو حديث وسوف يتم عرض تلك الطرق لاحقا.

3. تحديد دورية التقييم:- وهي تحديد فترة عملية التقييم والفاصل الزمني بين كل فترة.

4. تحديد المقيم:- وهو تحديد الشخص الذي سيقوم بتقييم الموظف للحكم على أداء وسلوك الموظف، وممكن أن يكون الرئيس المباشر هو المقيم وقد يكون أنسب شخص لذلك.

5. تدريب المقيم :- وهي أنه يجب على الشخص المقيم أن يتدرب على عملية التقييم وتكون لديه القدرة والمهارة والخبرة والمعلومات الكافية عن عملية التقييم.

6. علنية نتائج التقييم :- وفي هذه الخطوة يتقرر فيما اذا كانت نتائج التقييم سيتم إعلانها لجميع العاملين، أم لفئة منهم، أم ستبقى سرية.

7. مناقشة نتائج التقييم مع العاملين :- وتناقش هذه الخطوة موضوع المقابلة التي تجري مع العاملين بشأن شرح النتائج التي تم التوصل اليها من قبل المقيم بعد تقييم أدائه وتحديد مضمون هذه المقابلة، والهدف الذي تسعى الى تحقيقه.

8. التظلم من نتائج تقييم الأداء وهي جعل الباب مفتوحا أمام من يرى أنه يشعر بأنه مظلوم من نتائج التقييم، ومن حقه أن يحصل على إجابات على ذلك، ويفضل أن تكون العملية مقننة.

9. تصميم إستمارة التقييم:- وهي وثيقة تتضمن كافة المعلومات عن عملية تقييم الموظف، مثل اسم الموظف ووظيفته ونتائج التقييم والمعايير المستخدمة وهكذا بيانات.

ثانيا خطوات التقييم التنفيذية :-

ويقوم بهذه الخطوة التقييمية الشخص المقيم وتشمل على ما يلي:-

1. دراسة مقاييس أو معايير التقييم المحددة ويتم فهمها بشكل ممتاز.

2. ملاحظة أداء العاملين و إنجازاتهم وقياس ذلك.

3. مقارنة أداء العاملين بالمقاييس الموضوعية، وتحديد نقاط القوة والضعف في هذا الأداء بنتائج التقييم.

4. إخاذ القرارات الوظيفية المناسبة في ضوء النتائج التي تنتهي إليها المقارنة (ترقية، مكافأة، نقل، أجور... الخ).

معايير الأداء:

ويشير Yoder (1988، 232) إن معايير الأداء ثلاثة أنواع وهي كالتالي:-

1. **معايير كمية:** وبموجبها يتم تحديد كمية معينة من وحدات الإنتاج التي يجب أن تنتج خلال فترة زمنية محددة، مثل إنتاج 100 وحدة خلال ثماني ساعات، وهذا يسمى بالمعدل الزمني للإنتاج.

2. **معايير نوعية:** وتعني وجوب وصول الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان وغالباً ما تحدد نسبة معينة من الأخطاء أو الإنتاج المعيب يجب ألا يتجاوزها الفرد، وهذا يسمى بالمعدل النوعي للأداء.

3. **معايير كمية ونوعية:** - وهو مزيج بين النوعين السابقين، إذ يجب أن يصل إنتاج الفرد من عدد معين من الإنتاج خلال فترة زمنية معينة وبمستوى معين من الجودة والإتقان. ويرى الباحث إن المنظمة تختار ما يناسبها من المعايير حسب نشاطها وما يناسب طرق عملها.

ولكن يجب أن يتصف أي معيار بالوضوح والتحديد، وأن يكون ممكن الوصول إليه وأن يشكل حافزاً للموظفين للوصول إليه كما ويجب أن يكون المعيار متصفاً بالمصادقية والثبات، أي أن يقيس ما صمم لأجله، وأن نحصل على نفس النتائج من الفرد لو طبق عليه المعيار في فترات مختلفة أو من مشرفين آخرين.

خلاصة:

تم استعراض مفاهيم الأداء الوظيفي ومحدداته وعناصره وتقييم الأداء الوظيفي وأهدافه وخطواته وأيضاً معايير تقييم الأداء.

وقد إعتد الباحث في صياغة متغير الأداء في دراسته الميدانية على دراسات سابقة من خلال الاستبانات السابقة وأيضاً على تصورات المعنيين في مجال الأداء مثل الكاتب سامية والكاتب حربي، وقد تم موائمة فقرات الأداء وعناصره ليتماشى مع الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات التعليمية مثل الكليات الجامعية الحكومية.

المبحث الثالث :- التعليم العالي في فلسطين

- ❖ مقدمة
- ❖ نبذة عن مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية
- ❖ أهداف التعليم العالي الفلسطيني
- ❖ واقع التعليم العالي الفلسطيني وتحدياته
- ❖ كليات المجتمع في فلسطين
- ❖ الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة

مقدمة:

تعتبر الجامعات والكليات في المجتمعات من المؤسسات الحيوية والبنى التحتية لأي مجتمع على الكرة الأرضية، حيث هي التي تصنع الكوادر البشرية في شتى العلوم والمعرفة سواء النظرية أو التطبيقية، ولما كان هذا دور تلك المؤسسات، إهتم الباحث هنا في دراسته حول تلك الكليات الجامعية الحكومية والتي تعتبر جزء من المنظومة العلمية في المجتمع.

وهنا لجأ الباحث إلى دراسة الانضباط الإداري ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين في تلك الكليات، والذي يعتبر الأداء هو بمثابة مخرجات العملية التعليمية في تلك المؤسسات، والذي يؤدي الى تطور وتقدم الكليات في عملها والذي ينعكس على مخرجاتها في تخريج الكوادر البشرية العلمية والتي ينهض المجتمع من خلالها، وفي هذا المبحث تطرق الباحث إلى نبذة عن التعليم العالي الفلسطيني وواقع وأهداف التعليم العالي، وأخيراً في هذا المبحث تم التطرق إلى معلومات موجزة عن الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة، وهي التي تمثل مجتمع الدراسة في هذه الدراسة.

نبذة عن مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني (عبدالرحمن، 2010، 58)

بلغ عدد الجامعات في الأراضي الفلسطينية إحدى عشرة جامعة هي جامعة بيرزيت، جامعة النجاح الوطنية، جامعة بيت لحم، جامعة الأزهر، الجامعة الإسلامية، جامعة الأقصى (كلية التربية سابقاً)، جامعة القدس المفتوحة، بوليتيكنيك فلسطين (الخليل)، الجامعة العربية الأمريكية بجنين، جامعة القدس، جامعة الخليل، تعد هذه الجامعات مؤسسات تعليمية عامة

باستثناء جامعة القدس المفتوحة والتي، تستوعب أعلى نسبة تسجيل من الطلبة بلغت نحو 22.9% من مجموع الطلبة المسجلين في الجامعات الفلسطينية، تستوعب هذه الجامعات أكثر من 120000 طالب وطالبة في جميع التخصصات، يقوم بتدريسهم نحو 4500 مدرس بمختلف الدرجات العلمية حسب إحصائيات التعليم العالي الفلسطيني، وتقدم الجامعات أغلب البرامج الدراسية عدا الطب الذي اقتصر على جامعة القدس، ثم فتحت لها فروع في جامعتي النجاح والأزهر، وتمنح الكثير من الجامعات درجة الماجستير في تخصصات عديدة ودرجة الدكتوراه في بعض التخصصات، بالإضافة إلى مراكز خدمة المجتمع والتعليم المستمر، ولها نشاطات في بعض الأبحاث العلمية وتشرف وزارة التعليم العالي على جميع الجامعات الفلسطينية وتمنحها التراخيص اللازمة لافتتاح برامج وتخصصات جديدة.

تتركز غالبية الجامعات الفلسطينية في المدن الفلسطينية الرئيسية وهي غزة، نابلس، بيت

لحم، الخليل، رام الله، ولا يراعي هذا التوزيع السكاني، إذ توجد على سبيل المثال ثلاث جامعات (الأزهر-الإسلامية-الأقصى) في منطقة جغرافية واحدة هي مدينة غزة، بينما لا توجد أية جامعة في المنطقة الجنوبية من محافظات غزة على الرغم من كثافتها السكانية المرتفعة. خلال انتفاضة الأقصى نظراً لظروف الإغلاقات والحوادث افتتحت فروع للعديد من الجامعات في أماكن متفرقة من قطاع غزة، مثل الجامعة الإسلامية وجامعة القدس المفتوحة التي أقامت فروعاً في المناطق الجنوبية لخدمة الطلبة غير القادرين على الوصول إلى مدينة غزة، بالإضافة لذلك تعذر إلحاق أعداد كبيرة من محافظات غزة بالجامعات في الضفة الغربية بسبب منع التجوال والإغلاقات المستمرة من قبل قوات الاحتلال، وكان من الصعب على طلبة الضفة الغربية الالتحاق بجامعاتهم بشكل منتظم.

أهداف التعليم العالي الفلسطيني :- (موقع وزارة التربية والتعليم العالي، 2015)

1. ترسيخ المفاهيم الدينية والوطنية والحضارية، ومبادئ المواطنة الصالحة.
2. الإهتمام بالبيئة التعليمية شكلاً ومضموناً .
3. غرس القيم والمبادئ التي تتعكس إيجاباً على السلوك والمعاملات.
4. تقوية أواصر التعاون والتفاهم بين مؤسسات التعليم العالي.
5. تنمية العلاقات مع المجتمع المحلي والمؤسسات الداعمة.
6. التعاون والتنسيق مع الوزارات المختلفة.
7. تعزيز دور التعليم العالي، إبرازه إعلامياً.
8. تبنى قضايا الشعب الفلسطيني ومشاركته همومه.
9. توفير أفضل الخدمات للجمهور والمراجعين.
10. رفع مستوي الكفاءات وتنمية القدرات لموظفي التعليم العالي.
11. رعاية الخريجين والطلاب والاهتمام بقضاياهم.
12. توطين العقول الفلسطينية في مؤسسات التعليم العالي بدلاً من الهجرة الخارجية.

واقع التعليم العالي الفلسطيني وتحدياته

وتشير (وزارة التربية والتعليم العالي، وثيقة تشخيص الواقع التربوي-رام الله - فلسطين، 2007، 212) أنه يعتبر التعليم العالي الفلسطيني فريداً ومميزاً من بين جميع نظم التعليم العالي الدولية حيث إن معدل الالتحاق الإجمالي يفوق بكثير معدل الالتحاق في كثير من بلدان الشرق الأوسط والبلدان النامية حيث بلغت نسبة الإلتحاق في التعليم العالي من مجموع السكان

- 3.8 % وعدد الطلبة لكل 100,000 من السكان 3797، ورغم قدرة التعليم العالي على البقاء والنمو في ظل أوضاع متقلبة إلا أنه يواجه اليوم عدداً من التحديات يمكن تلخيصها:
1. نمو غير مضبوط وتوسع غير مدروس وافتقار برامجه إلى الملائمة مع إحتياجات المجتمع الفلسطيني والشرق الأوسط بشكل عام.
 2. غياب إدارة فعالة على المستوى المؤسسي وضعف التنسيق بين الوزارة والمؤسسات والمؤسسات فيما بينها.
 3. غياب نظام معلوماتي موحد.
 4. الحاجة إلى كادر تعليمي متخصص رادف للتعليم العالي والتعليم التقني والمهني.
 5. رغم أن التعليم المهني والتقني يعتبر النهج الأساسي للنمو الاجتماعي الاقتصادي لمعظم الدول، وأنه يعتبر على أعلى قدر من الأهمية للتنمية المستدامة للبعض الآخر من الدول حول العالم، إلا أن النظرة الاجتماعية لهذا التعليم تعتبر إلى حد بعيد سلبية في فلسطين.
 6. رغم أن وجود نظام للتوجيه المهني هو أمر لا غنى عنه للتعليم المهني والتقني على المديين القريب والبعيد إلا أن هكذا نظام غير موجود.
 7. رغم أن التعليم المهني يعتبر مجدي للفتيات، مع إعتبار توفر بعض التخصصات، إلا أن إلتحاقهن بالتعليم المهني والتقني محدود عموماً و إلتحاقهن بتخصصات غير تقليدية محدود وغير منتظم.
 8. رغم أن مؤسسات التعليم والتدريب عموماً تتعدد وتتنوع وتنتشر في جميع أنحاء الضفة والقطاع، ورغم أنها تبادر إلى إفتتاح المزيد من التخصصات سنوياً ويتكرر هنا وهناك على مساحات جغرافية محدودة في بلد صغير كفلسطين، إلا أن التوافق بين جانبي مخرجات التعليم والتدريب وحاجة سوق العمل من حيث الكم والنوع غير مؤكدة.
 9. رغم أن التعليم المهني والتقني يتميز بمكوناته المتغيرة والمتسارعة والتي تتطلب بالتالي مناهج مرنة وقابلة للتحديث السهل والسريع، إلا أن المناهج المستعملة حالياً ذات طابع تقليدي من حيث نهج تصميمها ومحتواها قابل للتقادم مع الوقت ولا يسمح بالتطوير والتحديث السهل.
 10. رغم أن التعليم والتدريب المهني والتقني ينتشر من خلال مؤسساته من كليات ومدارس في محافظات الضفة والقطاع إلا أن هذا التوزيع ليس مثالياً وليس فعالاً فيما يتعلق بتوزيع التخصصات المهنية (23 تخصص : 2 زراعي، 2 تجاري، 2 فندقي، 2 اقتصاد منزلي، 15 صناعي) ليس أيضاً مثالياً أو فعالاً (فيما يتعلق بتوزيع التخصص المهني / المحافظات).

كليات المجتمع في فلسطين

ويشير (موقع وفا الإلكتروني، 2015) عن التعليم الجامعي المتوسط مايلي:-

يهدف التعليم في كليات فلسطين التقنية وكليات المجتمع إلى تحقيق هدفين هما:

1- إعداد القوى البشرية المدربة في المستوى التقني في مجالات الصناعة والزراعة والخدمات لتلبية حاجات المجتمع والتنمية.

2- الإسهام في خدمة المجتمعات المحلية على نحو يؤدي إلى تنميتها.

الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة:- (الموقع الإلكتروني لكل كلية)

وهنا سيتم عرض نبذة مختصرة عن الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة، وهذه الكليات الخمس تمثل مجتمع الدراسة لهذا البحث، وهي كالتالي :-

أولاً: كلية مجتمع الأقصى (موقع الكلية، 2015)

أنشئت الكلية عام 2007م لتقدم خدمة التعليم التقني والمهني للمجتمع الفلسطيني في مختلف المجالات بمقرها الرئيس في مدينة خان يونس وفرعها في مدينة غزة (المعهد الأسباني سابقاً)، تتيح الكلية للطلبة خريجي الثانوية العامة والعاملين في مؤسسات المجتمع المدني العامة والخاصة اكتساب المهارات التقنية والفنية الرفيعة من أجل مواكبة التطور المتلاحق الذي يشهده العالم.

وتضم كلية مجتمع الأقصى بين جنباتها عدداً من التخصصات المتميزة والتي تعتبر في مجملها في مجالات تطبيقية ويتم التركيز فيها على الجانب العملي لإكساب الطلبة المهارة اللازمة مما ينعكس بشكل ايجابي على المجتمع المحلي ورفده بخريجين مؤهلين تقنياً، وتسعى الكلية من خلال هذه الخدمات الأكاديمية أن تُخَرِّج جيلاً قادراً على الانخراط في سوق العمل الفلسطيني، وتقديم خدمات تعود بكل ما هو نافع على المجتمع الفلسطيني.

كما أن الكلية تسعى جاهدة لفتح المزيد من التخصصات والبرامج الأكاديمية الجديدة وذلك بعد إتمادها من وزارة التربية والتعليم العالي ويعمل في الكلية كادر أكاديمي واداري متخصص، حيث أن إدارة الكلية تجتهد دائماً لاستقطاب الكفاءات العلمية مما يؤثر إيجاباً على نوعية الخريجين من حيث الكفاءة العلمية.

موقع الكلية: تقع كلية مجتمع الأقصى للدراسات المتوسطة في خان يونس - البلد (مبنى كلية التربية سابقاً) وفي غزة المعهد الاسباني (شارع الجلاء مقابل مسجد فلسطين).

ثانياً : كلية فلسطين التقنية – ديرالبلح (موقع الكلية، 2015)

نشأت الكلية عام 1992م، بإمكانيات متواضعة في تجهيزاتها وتخصصاتها إلا أن الحاجة إلى التعليم التقني والتدريب الفني ازدادت لأجل مواكبة هذا التطور الهائل في نظام الحياة والمجتمع الذي صاحبه نقص حاد في المهندسين والفنيين المتخصصين المؤهلين تقنياً .

وبدت الحاجة إلى إيجاد كوادر ماهرة وقادرة على القيام بمهام المهندس المتخصص والفني في مختلف التخصصات، ولإستجابة لتلك العوامل برزت كلية فلسطين التقنية كمؤسسة تقنية تعليمية متخصصة رائدة تعمل على دمج استخدام الحاسوب والتقنيات المتطورة في الحياة، وصقل العقلية العلمية المبدعة والمبتكرة لمواكبة التطورات العلمية المتسارعة.

وتسعى كلية فلسطين التقنية- دير البلح من خلال تبنيها لمنهج التخطيط الإستراتيجي لرسم صورة واضحة للكلية للسنوات الخمس القادمة، وذلك لتطوير الكلية وتعزيز مكانتها في خدمة وتنمية المجتمع المحلي، موقع الكلية في دير البلح.

ثالثاً : كلية الدعوة الإسلامية (موقع الكلية، 2015)

كلية الدعوة الإسلامية كلية جامعية تعترف بها (وزارة التربية والتعليم العالي) في فلسطين، وهي تابعة لوزارة الأوقاف والشئون الدينية، وهي ملتدأطبيعي لمدارس الأوقاف الشرعية التي أنشأتها الوزارة لإعداد نخبة من العلماء والدعاة والمرشدين المؤهلين تأهيلاً علمياً سليماً ليكونوا قادرين على الدعوة إلى الإسلام بالحكمة والموعظة الحسنة، والإجتهد بما يحقق صلاحية الإسلام الحنيف لكل زمان ومكان.

أنشئت الكلية في سنة (1999م) لتنفيذ القرار حكيم من رئيس دولة فلسطين الأخ الرئيس / ياسر عرفات وهبنا على تسريب من القائم بأعمال وزير الأوقاف والشئون الدينية سماحة الشيخ / يوسف جمعة سلامة.

وخدمة لأبناء الشعب الفلسطيني كافة، أنشأت الوزارة فرعين للكلية في محافظات الوطن أحدهما في غزة، والآخر في قلقيلية.

رابعاً : الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا (موقع الكلية، 2015)

أنشئت الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا بخان يونس عام 1990م، كمؤسسة أهلية، تعني بتدريس العلوم التقنية والمهنية ثم أصبحت الكلية مؤسسة حكومية تابعة لوزارة التربية والتعليم العالي عام 1997م، ومنذ تلك اللحظة لم تدخر إدارة الكلية وبالتعاون مع وزارة التربية والتعليم العالي جهداً في جعلها نواة لجامعة أكاديمية رائدة في مجال التعليم التقني والتكنولوجي لكي تخدم قطاعاً واسعاً من أبناء شعبنا، ولقد شهدت الكلية نقلة نوعية بعد افتتاح أول برنامج

بكالوريوس فيها، ثم توالي افتتاح التخصصات حتى وصلت إلى إثني عشر تخصصاً في درجة البكالوريوس وثلاثة وعشرون تخصص لدرجة الدبلوم وهي تسعى إلى إفتتاح المزيد من التخصصات، موقع الكلية في مدينة خانيونس - جورة اللوت.

خامساً : كلية فلسطين للتمريض (موقع الكلية، 2015)

تأسست كلية فلسطين للتمريض في مدينة غزة عام 1976م بإسم مدرسة الحكيمات حيث كان قطاع غزة في أشد الحاجة للممرضات المؤهلات وذلك بسبب النقص الشديد في أعداد الممرضين في تلك الفترة، وكان الهدف آنذاك هو إعداد ممرضات قانونيات مؤهلات من حملة شهادة دبلوم ثلاث سنوات لتغطية ذلك النقص في المستشفيات والمراكز الصحية المختلفة ومع قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية عام 1994 تحول اسم مدرسة الحكيمات إلى كلية فلسطين للتمريض وفي عام 1997م تطورت المدرسة إلى كلية جامعية تمنح الدرجة الجامعية الأولى (البكالوريوس) إذ تم الاعتراف بها من قبل وزارة التربية والتعليم العالي ومع السمعة الطيبة للكلية منذ نشأتها فإنها تحظى باعتراف عربي ودولي وفي عام 1999م تم نقل مقر الكلية الرئيس من غزة إلى خان يونس في المبنى الجديد بمنطقة الفخاري - جوار مستشفى الأوربي وتمشياً مع سياسة التوسع في البرامج تم فتح فرع للكلية في مدينة غزة عام 2001م.

خلاصة :

في هذا المبحث تطرق الباحث إلى نبذة عن التعليم العالي الفلسطيني وواقع وأهداف التعليم العالي، وأخيراً في هذا المبحث تم التطرق إلى معلومات موجزة عن الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة، وهي التي تمثل مجتمع الدراسة في هذه الدراسة.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

- ❖ مقدمة
- ❖ الدراسات العربية
- ❖ الدراسات الأجنبية
- ❖ التعقيب على الدراسات السابقة

مقدمة:

استعرض الباحث في هذا الفصل الدراسات العربية والدراسات الأجنبية حول موضوع الانضباط الإداري، كما تناول التعقيب على تلك الدراسات، وفي الخاتمة استعرض ميزات هذه الدراسة عن غيرها، ومن اللافت للنظر بأن اغلب الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية لم تعالج كافة عناصر (مظاهر) الانضباط الاداري بشكله الشامل في دراسة واحدة، بل كانت الدراسات السابقة تدرس جزئيات أ وجزء من مظاهر الانضباط مثل الانضباط في الوقت في الحضور والغياب، أو الجانب الاخلاقي، او النزاهة والشفافية وهكذا، ولكن قدر الإمكان حاول الباحث ان يستفيد من تلك الدراسات وربطها بهذه الدراسة قدر الامكان.

أولاً :- الدراسات العربية:

1) دراسة الحشاش، (2014)، بعنوان " درجة تحقق الشفافية الإدارية لدى مديري مديريات التربية والتعليم بمحافظات غزة وعلاقتها بأداء العاملين فيها "، و هدفت الدراسة التعرف إلى درجة تحقق الشفافية الإدارية لدى مديري مديريات التربية والتعليم بمحافظات غزة وعلاقتها بدرجة أداء العاملين فيها، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأعد استبانتين كأداة للدراسة، الأولى لتحديد درجة تحقق الشفافية الإدارية لدى مديري مديريات التربية والتعليم بمحافظات غزة والثانية لتحديد درجة أداء العاملين في مديريات التربية والتعليم بمحافظات غزة، تكون مجتمع الدراسة من جميع رؤساء الأقسام والمشرفين التربويين العاملين في مديريات التربية والتعليم بمحافظات غزة والبالغ عددهم (903) موظفاً موزعين كما يلي: (121) رئيس قسم، و (189) مشرفاً تربوياً ، وتكونت عينة الدراسة من (281) رئيس قسم ومشرفاً تربوياً من (309) موظفاً ، أي بنسبة استرجاع (90.93 %)

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. أن درجة تحقق الشفافية الإدارية لدى مديري مديريات التربية والتعليم بمحافظات غزة كانت كبيرة.
2. أن درجة أداء العاملين في مديريات التربية والتعليم بمحافظات غزة كانت كبيرة.
3. توجد علاقة ارتباطيه موجبة لدرجة تحقق الشفافية الإدارية لدى مديري مديريات التربية والتعليم بمحافظات غزة ودرجة أداء العاملين فيها.

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

1. ضرورة تحقيق مديري التربية والتعليم للشفافية الإدارية بدرجة أكبر مما هي عليه الآن في عملياتهم الإدارية، وتعزيز الممارسات التي تفضي إلى تحقيقها.

2. سن القوانين والتشريعات التي تلزم مديري التربية والتعليم على انتهاج الشفافية في كل عملياتهم الإدارية.

2) دراسة زكي، (2012) بعنوان " الانضباط السلوكي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية في ضوء القيم الأخلاقية الإسلامية من وجهة نظر طلابهم (دراسة تطبيقية على جامعتي طيبة والطائف)"، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الانضباط السلوكي لأعضاء هيئة التدريس في ضوء القيم الأخلاقية الإسلامية والكشف عن طبيعة العلاقة بين الانضباط السلوكي لأعضاء هيئة التدريس في ضوء القيم الأخلاقية الإسلامية والمتغيرات الديموغرافية الخاصة بمجتمع الدراسة (جنس الطالب، مقر الجامعة، نوع الكلية، المستوى الدراسي).
منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي.

مجتمع الدراسة: طلاب وطالبات جامعتي طيبة والطائف.

أدوات الدراسة: استبانته مكونة من (53) عبارة موزعة على خمس محاور تمثل القيم الأخلاقية الإسلامية.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى:

1. إن أعضاء هيئة التدريس يمثلون القيم الأخلاقية الإسلامية في ممارستهم السلوكية وأنهم غالباً ما يكونوا منضبطين سلوكياً في ضوء قيمتي الأمانة والعدالة من وجهة نظر طلابهم، إلا أنهم أحياناً يكونوا منضبطين سلوكياً في ضوء قيمة الرعاية والمسئولية، والاستقامة ومحاسبة النفس وتهذيبها، والانفتاح والتواصل مع الآخرين من وجهة نظر طلابهم.

2. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إستجابات أفراد عينة الدراسة حول الانضباط السلوكي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية في ضوء القيم الأخلاقية (الأمانة، العدالة في المعاملة، الرعاية المسئولية، الاستقامة ومحاسبة النفس وتهذيبها، الإنفتاح والتواصل مع الآخرين) تعزى لمتغير جنس الطالب ولصالح الذكور، لمتغير مقر الجامعة، ولصالح الجامعات الواقعة في مقر غير مقدس، لمتغير نوع الكلية ولصالح كليات العلوم الطبيعية، وعدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

التوصيات: كانت أبرز التوصيات:

1. أن تلخذ الجامعة دورها في محاولة التركيز على هذه القيم للأستاذ وصقلها، ومحاولة التأثير في درجة ممارستها ولذلك بإتباع الآليات التالية:

❖ إعطاء الأولوية للعنصر القيم والأخلاقي عند تقييم أداء عضو هيئة التدريس بالجامعة.

❖ عقد دورات تدريبية متطورة ومستمرة، على أن تتضمن برامج بلوك الدورات والأخلاقيات الإسلامية لمهنة العمل الجامعي، وأن يكون اجتيازها بنجاح من الشروط الرئيسة للترقية العلمية.

2. تفعيل دور الرقابة الذاتية في العمل التدريسي بالجامعة والتي قوامها مراقبة الله في السر والعلن.

3. أن يؤمن أعضاء هيئة التدريس بأن رئيسهم الفعلي هو قيمهم الأخلاقية الإسلامية فيهتمون بالعبارات التي عكست نتائج الدراسة من وجهة نظر طلابهم انضباطهم فيها أحياناً أو نادراً .

3) دراسة البقمي، (2012) بعنوان : " الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة." ، حيث إن مشكلة الدراسة تنحصر مشكلة الدراسة في التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة وعلاقته بأدائهم الوظيفي و مجتمع الدراسة هم العاملون بجوازات منطقة مكة المكرمة وعددهم (٤٣٠) مفردة ضابط وفرد و منهج الدراسة وأدوات الدراسة حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. وجود مستوى مرتفع سبباً من الالتزام التنظيمي لدى العاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة
2. وجود مستوى مرتفع سبباً من الأداء الوظيفي لدى العاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة .
3. وجود علاقة ارتباط موجبة وطردية بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول محاور الدراسة الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل التعليمي ، الرتبة ، العمر ، سنوات الخبرة) .

أهم التوصيات:

1. وضع إستراتيجية لتفعيل وتعزيز الالتزام والولاء في المديرية العامة للجوازات وفق برنامج تنفيذي ومتابعة جادة ومقننة يشارك فيها جميع عناصر قطاع الجوازات، وذلك من خلال استخدام معطيات التقنية الحديثة.
 2. وضع نظام معن لتقييم أداء العاملين بصفة دورية، ومعرفة إنتاجية كل موظف وذلك عن طريق الحاسب الآلي للتمييز بين المجتهد والمقصر ، بما يحقق التوازن في توزيع مهام وواجبات العمل .
- إجراء دراسات مستقبلية مماثلة حول الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين بالجوازات في مناطق أخرى.

4) دراسة حسين، (2012) ، بعنوان : " قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء

الوظيفي " دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني.

وبشكل عام حاولت الدراسة الإجابة على التساؤل الآتي : ما هو مستوى ضغوط العمل لدى عينة الدراسة ؟ وما مدى تأثيره في مستوى الأداء الوظيفي ؟.

و تضمن مجتمع البحث منتسبي هيئة التعليم التقني والمعهد الطبي التقني / المنصور من الفنيين والإداريين العاملين في المختبرات والشعب والوحدات الإدارية، وتم جمع المعلومات من خلال استبانة توزعت على عينة 80 مفردة من مجتمع البحث.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. ارتفاع مستوى ضغوط العمل لأفراد العينة حيث إن بعد طبيعة العمل قد جاء بالمركز الأول كمصدر ومسبب من مصادر ضغوط العمل يليه بعد غموض الدور، عبء العمل، صراع الدور) على التوالي.

2. إن المقدار غير المناسب من ضغوط العمل يؤدي إلى انخفاض دافعية العاملين متمثلاً في عدم القدرة على التركيز وارتفاع معدل النزاعات والخلافات ومعدل التأخير في انجاز العمل وزيادة معدل الغياب.

3. اتفق جميع أفراد العينة في المنظمات قيد الدراسة على عدم كفاية الوقت المخصص لانجاز المهام المكلفين بها مما يضطر أفراد العينة إلى استقطاع جزء من وقتهم العائلي لانجاز متطلبات عملهم بشكل يؤثر على التزاماتهم العائلية وتعرضهم لضغوط نفسية تؤدي إلى إصابتهم بأمراض نفسية وجسدية تؤثر على مستوى أدائهم وتزيد من معدل الغياب

4. إن اهتمام الإدارات العليا في المنظمات قيد الدراسة ضعيف بالجانب المعنوي في محيط العمل وهذا ما أظهرته نتائج الجانب الميداني في تشخيص أهمية متغيرات الدراسة فيما يتعلق بطبيعة العمل ومستوى الدافعية.

5. أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد إن هناك تأثير ذو دلالة معنوية لبعدي المتغير المستقل والمتمثلة بطبيعة العمل وعبء العمل في مستوى الأداء الوظيفي دون بعدي صراع وغموض الدور وقد يعود السبب في ذلك إلى إن عدم كفاية وقت العمل وزيادة حجم العمل بشكل يفوق قدرات أفراد العينة لتأثير واضحاً بشكل أكبر في العمل في ظل سياسات متعارضة وصلاحيات غير واضحة كونه مسبباً رئيسياً من مسببات ضغوط العمل.

وأهم التوصيات:

1. تفعيل مفهوم العلاقات الإنسانية في الإدارة لما في ذلك من أثر في تعزيز دافعية العاملين.

2. إيجاد البنية المناسبة في التعامل الفعال مع الضغوط وتحويلها إلى محفزات للعمل.

5) دراسة الصرايرة، (2011)، بعنوان : الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها.

أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (77) رئيس قسم أكاديمي تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة وهدفت الدراسة إلى التعرف مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقد اعتمد على الاستبانة كأداة للدراسة حيث استخدم مقياسين) الأول لقياس القيم البيروقراطية والثاني لقياس الأداء الوظيفي (وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- 1- بينت نتائج الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية كانت مرتفعة، إذ بلغت (٧٨,٣) درجة من ٥ درجات.
 - 2- ودلّت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة تعود للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.
- وقد أوصى الباحث :-

- 1- بأن تقوم الجامعات بتعزيز الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها.
- 2- وأن تتعرف إلى حاجاتهم ورغباتهم لتحقيق الممكن منهلوا شباعها.
- 3- وأن توفر نظام حوافز تشجيعية، مادية ومعنوية، لما لها من أثر إيجابي في المحافظة على مستوى الأداء الوظيفي المرتفع.

6) دراسة حمادات وعياصرة، (2011)، بعنوان : " درجة الالتزام الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الحصن الجامعية الأردنية من وجهة نظرهم "

وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة الالتزام الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الحصن بالأردن حيث استعملت الاستبانة وتم توزيعها على عينة حجمها (91) من أفراد هيئة التدريس من مختلف الدرجات العلمية، وتوصلت تلك الدراسة إلى :-

- 1- مجال مسؤولية عضو هيئة التدريس نحو المهنة جاء في المرتبة الأولى وبدرجة تقدير عالية،
- 2- تلاه مجال " مسؤولية عضو هيئة التدريس نحو الطلبة " وبدرجة تقدير متوسطة
- 3- كما أن الالتزام نحو الزملاء المدرسين " وبدرجة تقدير متوسطة
- 4- أما مجال " مسؤولية عضو هيئة التدريس نحو أولياء الأمور والمجتمع المحلي " فقد جاء في المرتبة الأخيرة وبدرجة تقدير متدنية

5- كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالّة إحصائيّة عند مستوى الدلالة (a= 0.05)

من وجهات نظر المبحوثين تعزى لمتغيري الجنس والمؤهل العلمي
و أهم ما أوصت به الدراسة :-

- 1- بزيادة التفاعل بين عضو هيئة التدريس وأولياء أمور الطلبة والمجتمع المحلي من خلال عقد اللقاءات وإقامة الندوات والدورات...إلخ.
- 2- إجراء دراسات مماثلة للكشف عن درجة الالتزام الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في آليات أخرى تابعة لجامعة البلقاء التطبيقية.
- 3- إجراء دراسة مماثلة حول الالتزام الوظيفي ولكن بمتغيرات أخرى.
- 4- إجراء دراسة حول مدى مساهمة الجامعات الأردنية في خدمة المجتمع المحلي.

7) دراسة جبر وصنوبر، (2010) بعنوان : " الأخلاقيات الإدارية وأثرها في الأداء المؤسسي " ، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مراحل تطور أخلاقيات الإدارة بمراحلها الثلاثة : أخلاقيات الإدارة في المرحلة قبل التقليدية وأخلاقيات الإدارة في المرحلة التقليدية ثم أخلاقيات الإدارة في المرحلة الحديثة. وكذلك تحديد العلاقة بين هذه المراحل وأثرها على الأداء المؤسسي ، واعتمدت الدراسة على ثلاث فرضيات رئيسية تمحورت حول مدى تأثير أخلاقيات الإدارة في كل مرحلة على الأداء المؤسسي ، وقد تكون مجتمع الدراسة من الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية، وتم أخذ عينة عشوائية بسيطة ممثلة للمجتمع مقدارها (36) شركة. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:-

1. إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات الإدارة قبل التقليدية والتقليدية والأداء المؤسسي.
2. ولكن كان هناك علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات الإدارة الحديثة والأداء المؤسسي.

و أهم التوصيات :-

1. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات الهادفة إلى زيادة الاهتمام بأخلاقيات الإدارة وتبني نهج أخلاقيات الإدارة الحديثة.
2. دعوة الباحثين إلى إجراء المزيد من الأبحاث عن أخلاقيات الإدارة والأعمال نظرا لقلّة أو ندرة هذه الأبحاث في الوطن العربي.

8) دراسة الغامدي، (2009)، بعنوان : " أخلاقيات العمل الإداري لدي مديرات المدارس الثانوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمات بمنطقة الباحة التعليمية " وهدفت الدراسة إلى تحديد درجة ممارسة المديرات في المدارس الثانوية لأخلاقيات العمل الإداري من وجهة نظرهن ومن وجهة نظر المعلمات، والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمات في المدارس الثانوية، والكشف عن علاقة ممارسة العمل الإداري بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، حيث أجريت الدراسة على 47 مديرة و650 معلمة في المدارس الثانوية في منطقة الباحة التعليمية في المملكة العربية السعودية، واستخدم الباحث الأسلوب الوصفي التحليلي من خلال استبانته توزعت على أفراد الدراسة. وكانت أهم النتائج كالتالي :-

1. تتمتع مديرات المدارس الثانوية بدرجة ممارسة لأخلاقيات العمل الإداري وصل إلى درجة مرتفعة جداً .
2. تتمتع المعلمات بمستوى رضا وظيفي متوسط.
3. تتمتع المعلمات بمستوى ولاء تنظيمي مرتفع.
4. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة المديرات لأخلاقيات العمل الإداري وكل من درجة الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمات.

وكانت أهم التوصيات :-

1. تبني إستراتيجية كاملة لغرس أخلاقيات العمل في أفراد المجتمع.
2. العمل على إصدار ميثاق لمهنة الإدارة المدرسية يشارك في وضعه المختصون وإعتماده في تقييم الأداء الوظيفي لمديرات المدارس.

9) دراسة العجلة، (2009)، بعنوان : " الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام" دراسة تطبيقية على وزارات قطاع غزة" ، هذه الدراسة هدفت إلى معرفة واقع الإبداع الإداري وعلاقته بأداء المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة. إتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وقد تم تصميم استبانة الدراسة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة، تم توزيعها على عينة الدراسة على أساس طبقي، وتم تحليل 305 استبانة من إجمالي مجتمع الدراسة.

أهم نتائج الدراسة:

1. المديرون بوزارات قطاع غزة يمتلكون جميع القدرات المميزة للشخصية المبدعة بدرجة عالية.
2. المتغيرات التنظيمية قيد الدراسة تساهم بدرجات متفاوتة في توفير المناخ الإبداعي.

3. واقع الإبداع الإداري بوزارات قطاع غزة بشكل عام مقبول.
 4. عملية تقويم الأداء بوزارات قطاع غزة لا تتم بشكل صحيح وفعال بما يخدم الموظف والوزارة معاً.
 5. واقع الأداء الوظيفي بوزارات قطاع غزة بشكل عام مقبول.
- أهم توصيات الدراسة:

1. إنشاء إدارة حاضنة للإبداع أو إنشاء ما يسمى (بنك الأفكار).
2. وضع إستراتيجية مبنية على معايير دقيقة للكشف عن المبدعين والموهوبين.
3. العمل على إتباع اللامركزية وتفويض السلطة ومشاركة المرؤوسين في إتخاذ القرارات.
4. تفعيل نظام الحوافز على أسس ومعايير مهنية تتضمن التميز والإبداع في الأداء ومكافأة المبدعين.
5. مراجعة نظام تقويم الأداء ليتضمن معايير تقويم موضوعية وواضحة، تكفل إطلاع الموظف على نتائج التقويم.

10) دراسة المالكي، (2008)، بعنوان : (العوامل المؤثرة في الانضباط الوظيفي، دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بمنطقة مكة المكرمة)، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر بعض العوامل الإدارية والتنظيمية (العائد المادي من الوظيفة وطبيعة الوظيفة التي يشغلها الموظف والنمط القيادي الذي يتبعه الرئيس المباشر في العمل) على الانضباط الوظيفي وذلك من خلال علاقة هذه العوامل ببعض مظاهر عدم الانضباط الوظيفي (التأخر في الحضور صباحاً والانصراف ظهراً، والغياب عن العمل بدون عذر، وإهدار وقت العمل الرسمي)، وذلك في الأجهزة الحكومية بمنطقة مكة المكرمة والتي تقدم خدمة مباشرة للجمهور، وذلك من خلال عينة الدراسة التي بلغت (302 موظفاً) من الموظفين الذين يشغلون المرتبة الأولى حتى السادسة بمحافظات (جدة ، الطائف ، رابغ) وقد توصلت الدراسة إلى :-

1- أن هناك هدر لوقت العمل بلغ 1.22 ساعة من مجموع ساعات العمل والذي هي سبع ساعات.

2- كما تبين من الدراسة إن للعائد المادي من الوظيفة، ولطبيعية الوظيفة يشغلها الموظف، والنمط القيادي الذي يتبعه الرئيس في العمل علاقة بحدوث بعض مظاهر عدم الانضباط الوظيفي (التأخر في الحضور صباحاً والانصراف المبكر ظهراً من العمل، الغياب عن العمل بدون عذر، إهدار وقت العمل في غير ما خصص له .

وقد أوصت الدراسة بوجوب العمل على تحقيق أكبر قدر ممكن من الانضباط الوظيفي في الأجهزة الحكومية، من خلال استخدام وسائل إدارية وتنظيمية تمثلت في الآتي:

1. يتعين على الرئيس المباشر أن تكون لديه المعرفة الفنية للعمل، وذلك من خلال المعرفة بالنواحي الفنية والمهارات الوظيفية التي يسير في إطارها، والأنظمة واللوائح التي تحكمه.
2. مكافأة الموظفين المنضبطين في العمل مادياً أو معنوياً، وهم الموظفون الملتزمون بالمواعيد المحددة للحضور والانصراف في السلوكيات غير للضوب فيها، حتى يكون ذلك حافزاً للموظفين غير المنضبطين للاقتداء بهم ومنافستهم.
3. حزم القيادة المسؤولة في تطبيق الأنظمة العقابية التي نص عليها نظام تأديب الموظف العام، وعدم التهاون والتحيز في تطبيقها بين المرؤوسين.
4. عقد دورات وندوات ومناقشات أثناء أوقات الدوام الرسمي في مجال الانضباط الوظيفي، تهدف إلى تعريف الموظفين بأخلاقيات الوظيفة العامة، والتي تركز على المبادئ الأخلاقية النابعة من القرآن والسنة النبوية الشريفة.

11) دراسة عبد اللطيف، (2007) ، بعنوان : " أثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية".

وتتركز أهداف البحث بما يلي:

1. تقديم عرضاً نظرياً لأخلاقيات الإدارة، مفهوماً وأهمية.
 2. تقديم عرضاً نظرياً لأشكال وأسباب الفساد الإداري.
 3. تحديد المجالات التي يمكن عدها مصدراً لمواجهة الفساد الإداري وعلاجه.
- وهذه دراسة نظرية إستخدم الباحث فيها المسح النظري للدراسات السابقة لأخلاقيات الإدارة بعمامة والدراسات التي تطرقت إلى مظاهر الفساد .

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث :-

1. ترتبط أخلاقيات الإدارة بالخصائص الداخلية المميزة سواء للفرد أو للجماعة إذ تعبر هذه الخصائص عن استجابة متميزة ذات بعد تاريخي لظروف ذلك الفرد أو تلك الجماعة وللمكونات الأصلية لكل منهم المخزون الاجتماعي والعمق الحضاري .
2. ترتبط الأخلاق بالقيم وتكون بمثابة القواعد التي تحكم السلوك أو انه أخلاقياً أم غير أخلاقي وبذلك فالسلوك دالة القيم أما إن القيم ليست مطابقة للأخلاقيات بل تكون جزء من مذهب ديني أو مذهب سياسي أو مذهب أخلاقي أما القيم فهي ليست مذاهب وان كانت لها أبعاد أخلاقية.

ومن أهم التوصيات :-

1. لم يعد مفهوم أخلاقيات الإدارة مفهوماً ذاتياً يتعلق بالفرد ولا يمكن التأثير به بل أصبحت الإدارة اليوم بأمس الحاجة إلى مغادرة هذا المفهوم والنظر لأخلاقيات الإدارة بوصفها أحد مصادر التمويل السلوكي التي ستعود بريح اجتماعي ولا تقل شأنًا عن باقي رؤوس أموال المنظمة التي تعتمد عليها في تحقيق الربحية.

2. لا بد أن تسعى الإدارات إلى تجسيد حقيقة مهنية الإدارة من أجل ترسيخ تقاليد وآداب وأصول المهنة أسوة بالمهن الأخرى وتجاوز المفهوم الذي يعد الإدارة اختصاص من لا اختصاص له.

12) دراسة العنزي والعميد، (2005)، بعنوان "إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاقيات المهنية، دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بدولة الكويت"، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك الموظفين للواجبات الوظيفية وإدراكهم للمسئولية الإدارية والاجتماعية الملقاة على عاتقهم، كما تحاول هذه الدراسة معرفة أخلاقيات الوظيفة من خلال الوعي بالواجبات والحقوق الوظيفية والمسئولية الإدارية والاجتماعية، وذلك على جميع العاملين في الوزارات والإدارات الحكومية التي تطبق نظام وقانون الخدمة المدنية رقم 15، حيث تم توزيع (300) استبانة على مجموعة من المشرفين والموظفين بهذه الوزارات.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

1. وجود فئات من الموظفين لا تدرك واجباتها الوظيفية حيث أنها لا تمنع من تأدية معاملاته الخاصة في أثناء أوقات عملها الرسمية.

2. بشكل عام هناك إدراك من قبل الموظفين للمسئولية الإدارية والاجتماعية ويرون أن المسئولية الوظيفية قائمة على كل ما يستطيعون القيام به لخدمة الصالح العام.

3. توجد هناك فئة من الموظفين ترى عدم حصولهم على حقوقهم الوظيفية من رواتب مجزية واحترام من قبل الرؤساء والتفرقة في المعاملة بين الموظفين.

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

وكان من أهم ما أوصت به:

1. رفع مستوى الإدراك لدى الموظفين بأخلاقيات الخدمة العامة من خلال تصميم برامج تدريبية سواء قبل الالتحاق بالخدمة أو في أثناءها.

2. العمل على تثقيف موظفي الخدمة العامة وتهيئتهم للالتزام بأخلاقيات الوظيفة.

3. عمل مسابقات تحفيزية بين الموظفين داخل أجهزة الخدمات العامة خاصة للموظفين المتميزين بعلاقتهم الوظيفية.

13) دراسة أبو إدريس، (2000)، بعنوان "الممارسات الإدارية والتسيب الوظيفي في الأجهزة المحلية، دراسة تطبيقية" حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مظاهر التسيب الوظيفي ومحاولة الكشف عن أسباب انتشار هذه الظاهر مع محاولة تقديم بعض الحلول العلمية والعملية للتغلب على هذه الظاهرة أو الحد من انتشارها. ولتحقيق هذه الأهداف تم استخدام حزمة من الأساليب حيث تم استخدام دراسة استطلاعية من خلال معايشة الباحث لظاهرة التسيب الوظيفي، وتصميم استبانة وجهت لبعض الموظفين في الأجهزة المحلية، ومقابلة شخصية معمقة مع المستقصى منهم، حيث تم تطبيق هذه الحزمة على العاملين في الأجهزة المحلية ذات العلاقة بالتعامل مع جماهير المواطنين في محافظة الشرقية وهي (مديرية الزراعة، ومديرية القوى العاملة، ومديرية التربية والتعليم، ومديرية التموين والتجارة الداخلية، ومديرية الإسكان، ومديرية الشباب والرياضة).

وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

1. من مظاهر التسيب الوظيفي المرتبطة بالممارسات الإدارية هي:
 1. ضعف الوازع الديني لدى المديرين وتهاونهم في القيام بواجباتهم الإشرافية.
 2. عدم تقدير المديرين للموظفين الأكفاء والمتميزين الذين يقومون تحت رئاستهم.
 3. عدم التزام المديرين في أنفسهم بأوقات الدوام الرسمي.
 4. تهاون المديرين في متابعة التزام موظفيهم بأوقات الدوام.
 5. من مظاهر التسيب الموجودة في الأجهزة المحلية هي:
 6. مجاملة المعارف من المراجعين وإنجاز معاملاتهم قبل غيرهم.
 7. عدم التزام الموظفين بأوقات الدوام الرسمي.
 8. تفضيل المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.
2. إن معظم المديرين في الأجهزة المحلية يعلمون بوجود بعض مظاهر التسيب الوظيفي في إداراتهم التي يرأسونها.
3. تنوع ردود أفعال المديرين إزاء وجود مظاهر التسيب الوظيفي في إداراتهم التي يرأسونها.

وكان من أهم ما أوصت به:

 1. مراعاة الشمول في عملية تخطيط وتنفيذ برامج تنمية الإدارة المحلية في مصر.

2. ربط ترقية المديرين واستمرارهم في مناصبهم الإدارية بالأجهزة المحلية بمدى قدرتهم على توفير الانضباط في إداراتهم التي يرأسونها.
3. قيام شاغلي وظائف الإدارة العليا في الأجهزة المحلية بالزيارات الميدانية المفاجئة.
4. تفعيل آليات الثواب والعقاب (المساءلة الإدارية) مع الموظفين حيث التعامل مع جمهور المواطنين.

ثانياً :- الدراسات الأجنبية :-

(1) دراسة Warraich Usman Ali, Ahmed Rizwan Raheem, Ahmad Nawaz and Khoso Imamuddin (2014) بعنوان " تأثير الضغوط على

الأداء الوظيفي " : دراسة ميدانية للعاملين بالجامعات القطاع الخاص في كراتشي، باكستان. وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير الضغوط على الأداء الوظيفي للموظفي، لأنه يقوم على البحوث التجريبية، أجريت الدراسة على 133 من موظفي الجامعات في القطاع الخاص في كراتشي في باكستان التي تقدم التعليم في تخصصات مختلفة، تم جمع البيانات ذات الصلة من خلال الاستبيانات ذات الأسئلة المغلقة.

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :-

1- إن عبئ العمل وصراع الدور هي الأسباب الرئيسية للضغوط عند الموظفين، وهذه الضغوط تقلل من كفاءتهم.

وأهم التوصيات :-

1- يجب على صاحب العمل التقليل من الضغوط عن طريق إعادة تصميم الوظائف و تخفيض عبئ العمل والتقليل من صراع الدور.

2- ويجب أيضاً على صاحب العمل دفع مرتبات كافية وتوفير التدريب والمشورة للموظفين من أجل تحسين أدائهم الوظيفي ورضاهم الوظيفي.

2) دراسة Rashid Saeed, Merium Shakeel and Rab Nawaz Lodhi (2013) ، بعنوان : - " السلوك الأخلاقي والأداء الوظيفي للموظفين في قطاع التعليم في باكستان " وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير السلوك الأخلاقي على الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع التعليم في باكستان ومعرفة كيف تساهم عوامل السلوك الأخلاقية في ذلك أيضا، وأجريت الدراسة على عينة حجمها 150 مفردة من المدرسين في القطاع الحكومي والخاص من الذكور والإناث موزعين على الكليات والجامعات والمدارس من خلال استبانته تم توزيعها على العينة.

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :-

- 1- الدليل الأخلاقي له علاقة ايجابية على أداء الموظفين.
- 2- والقيم الأخلاقية لها علاقة ايجابية على أداء الموظفين أيضا.

وأهم التوصيات :-

- 1- ممكن توسيع حجم العينة للحصول على نتائج أفضل وذات دلالة معنوية.
- 2- يجب إجراء دراسات على مدن أخرى في باكستان.

3) دراسة Awais Imam, Abdus Sattar Abbasi and Saima Muneer (2013) ، بعنوان : - " تأثير أخلاق العمل الإسلامية على أداء الموظف : اختبار شخصية س وشخصية ص " وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير أخلاق العمل الإسلامية على أداء الموظف من خلال نموذج شخصية س ونموذج شخصية ص، وأجريت الدراسة على الأساتذة أعضاء في كليات الجامعات في دولة باكستان وتم استخدام الاستبانته في جمع المعلومات، وبلغت حجم عينة الدراسة 400 مفردة من مجتمع الدراسة.

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:-

- 1- أخلاق العمل الإسلامي تؤثر بشكل كبير على أداء الموظف.
- 2- أيضا أخلاق العمل الإسلامي تؤثر على كل من شخصية س وشخصية ص والتي بدورها تؤثر بشكل كبير على أداء الموظف.

وأهم التوصيات :-

- 1- وتشير الدراسة إلى أن منظور إسلامي يمكن أن تضيف لفهم أداء الموظفين، مع اثنين من نماذج مختلفة للشخصية X وشخصية Y، جنبا إلى جنب مع خصائص الموظف.

4) دراسة **Victor Obule Ebuara1 and Maurice Ayodele Coker** ، (2012) بعنوان :- " تأثير انضباط الموظفين واتجاههم للعمل على الرضا الوظيفي على المحاضرين في مؤسسات تيراتيري في ولاية كروس ريفر و" وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الانضباط الموظفين وإتجاههم نحو العمل على الرضا الوظيفي، وأجريت الدراسة على 400 محاضر من الذكور والإناث، من خلال استبانته تم توزيعها على أفراد العينة. وأهم النتائج التي توصلت لها الدراسة هي :-

- 1- إن الرضا الوظيفي للمحاضرين لا يعتمد على مستوى انضباطهم في العمل.
 - 2- لا يمكن تحديد الرضا للمحاضرين من خلال موقفهم في التدريس في الغرف الدراسية.
 - 3- الرضا الوظيفي لهم هو أيضا لا يعتمد على موقف المحاضرين نحو الإشراف على برنامج الطلاب.
 - 4- وبالإضافة إلى ذلك، يمكن تحديد الرضا الوظيفي من خلال الاعتراف بشخصهم وجهودهم.
- وأهم التوصيات :-

- 1- يجب وضع آلية إنفاذ التأديبية المناسبة لضمان الامتثال لقواعد ولوائح الكلية وهذا يخلق بيئة آمنة ويطبق بيئة للرضا الوظيفي.
- 2- موقف المحاضرين في العمل يجب أن يتم التعرف عليه من سلطة الكلية لتمكين الأداء الوظيفي.
- 3- نحو مزيد من الاهتمام في إشراف البرنامج الأكاديمي للطلبة لتعزيز فعالية العمل.

5) دراسة **Anil ، Paul R. Sparrow and Nelson Perera Chadrakumara** ، (2010) بعنوان : " تأثير قيم العمل والأخلاق على المواطنة وعلى أداء المهام في الشركات المستثمرة المحلية والأجنبية : اختبار في الدول النامية " وهدفت هذه الدراسة إلى بحث تأثير قيم العمل والخصائص الفردية على سلوك المواطنة التنظيمي وعلى أداء المهام لموظفي قطاع التصنيع في سيريلانكا، من خلال استبانته تم توزيعها على عينة 416 مفردة.

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :-

- 1- كل من العوامل الديموغرافية (الجنس ونوع الوظيفة ومستوى التعليم) وأبعاد قيم العمل تؤثر في سلوك المواطنة التنظيمي في كل من الشركات المحلية والأجنبية.
- 2- التأثير النسبي لقيم العمل على سلوك المواطنة التنظيمي أكثر دلالة من العوامل الديموغرافية

3- هنالك اختلافات أيضا بين الشركات المحلية والأجنبية في تأثير العوامل الديموغرافية وقيم العمل على سلوك المواطنة التنظيمية.

التوصيات :-

لا توجد توصيات.

6) دراسة Aamir Ali Chughtai (2008) بعنوان :- " تأثير المشاركة الوظيفية على أداء أنشطة الوظيفية وعلى سلوك المواطنة التنظيمية " وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير المشاركة الوظيفية على أداء أنشطة الوظيفية وعلى سلوك المواطنة التنظيمية، وقد أجريت الدراسة على عينة حجمها 208 من أعضاء الهيئة التدريسية في 53 جامعة في دولة باكستان، في 5 مدن رئيسية، وتم جمع المعلومات من خلال استبانته وزعت على أفراد العينة. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :-

1. وجود علاقة قوية بين المشاركة الوظيفية وأداء الأنشطة الوظيفية.
2. إن الالتزام التنظيمي يتوسط جزئيا العلاقة بين المشاركة الوظيفية وأداء الأنشطة.

وأهم التوصيات :-

1. أن يستفيد من هذه الدراسة المدراء في المنظمات.

التعقيب على الدراسات السابقة :

أولا : بالنسبة للدراسات العربية :

من خلال عرض الدراسات العربية تبين للباحث بأن موضوع الانضباط الإداري بمفهومه الشامل لم يتم التطرق إليه بشكل شامل وواضح.

وعلى حد علم الباحث بأنه لم يتم إجراء دراسة في موضوع شامل لعناصر ومكونات الانضباط الإداري وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين سواء في القطاع العام أو الخاص . و أيضا لم تجرى دراسة على الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة.

وأيضا بالنسبة للدراسات السابقة نفسها ونجد أن دراسة أبو إدريس (2000) تناولت مظاهر التسبب الوظيفي والاداري للموظفين، وقد تناولت أغلب المظاهر ولكنها ركزت على التسبب وليست على الانضباط، أما دراسة العنزي والعديم(2005) فهي تناولت ادراك الموظفين لطبيعة عملهم وأيضا تأثير الجانب الأخلاقي على الأداء.

ونجد دراسة عبد اللطيف (2007)، فتطرقت الدراسة إلى أثر الأخلاقيات الوظيفية في التقليل من الفساد الإداري، وبمعنى آخر وكأن الدراسة تشير إلى دور الأخلاق في العمل وتأثيرها على

الانضباط الإداري، وهي تشترك مع دراستي بشكل كبير، ولكنها لم تتطرق إلى عناصر أخرى في جوانب الانضباط مثل الالتزام بالقوانين والتعليمات والواجب الوظيفي وعلاقات العمل. ونجد أن دراسة المالكي (2008) هي التي تحدثت عن الانضباط الإداري من جانب العوامل المؤثرة على الانضباط الإداري وعلاقة تلك العوامل ببعض مظاهر عدم الانضباط الإداري كالغياب والتأخير عن العمل، وإهدار الوقت في العمل.

أما عن دراسة الغامدي (2009) فهي تحدثت عن الأخلاقيات في الإدارة المدرسية وتأثيرها على المعلمات في جانب الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي، وبذلك أيضا هذه الدراسة تطرقت إلى جزء كبير من مظاهر الانضباط الإداري.

أما عن دراسة العجلة (2009) فهي تطرقت إلى جزئية في مكونات الانضباط الإداري وهي الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء عند المدراء في وزارات قطاع غزة .

وأما دراسة جبر وصنوبر (2010) تحدثت عن الأخلاقيات الإدارية وأثرها على الأداء المؤسسي، وأيضا هذه الدراسة تحدثت عن جزء من الانضباط الإداري.

أما دراسة حمادة وعياصرة (2011) ودراسة الصرايرة (2011) تطرقت إلى الالتزام الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، وبذلك هي اقتصرت الدراسة على موظفين معينين وهم المدرسين ولم تتطرق إلى الوظائف الأخرى.

أما دراسة زكي (2012) فتناولت الانضباط السلوكي لأعضاء الهيئة التدريسية من وجهة نظر الطلاب، فركزت الدراسة على الجوانب الاخلاقية الاسلامية، وهي تعتبر جزء من منظومة الانضباط الوظيفي، ولم تشمل كافة جوانب الانضباط، كما أنها ارتكزت على التقييم من وجهة نظر الطلاب وليس من وجهة نظر المسؤولين في العمل.

أما دراسة حسين (2012) تطرقت إلى أثر الضغوط على الأداء الوظيفي لدى العاملين في هيئة التعليم التقني، وهذه الدراسة تطرقت إلى جانب سلوكي أيضا من جوانب السلوك التنظيمي وتأثيره على الأداء، وهو يعتبر جزء من الانضباط الإداري، وبذلك لم تتطرق تلك الدراسة إلى الجوانب الأخرى في الانضباط الإداري.

أما دراسة البقمي (2012) فهي تناولت الالتزام التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي عند العاملين، وأيضا هذه الدراسة لم تتطرق إلى الجوانب الأخرى في الانضباط الإداري.

أما دراسة الحشاش (2014) تناولت في التركيز على الشفافية الادارية وأثرها على العاملين، ولم تتناول باقي عناصر الانضباط.

ثانيا: بالنسبة للدراسات الأجنبية :

وأیضا من خلال عرض الدراسات الأجنبية تبين للباحث بأن موضوع الانضباط الإداري بمفهومه الشامل لم يتم التطرق إليه بشكل شامل وواضح.

وبالنسبة للتعقيب على الدراسات الأجنبية حيث نجد أن :

دراسة **Aamir Ali Chughtai (2008)** بعنوان :- " تأثير المشاركة الوظيفية على أداء أنشطة الوظيفية وعلى سلوك المواطنة التنظيمية"، حيث إن هذه الدراسة تركزت على جزء من مكونات الانضباط الإداري وهو المشاركة الوظيفية وتأثيرها على الأداء والمواطنة التنظيمية.

أما بالنسبة لدراسة **Anil ، Paul R. Sparrow and Nelson Perera Chadrakumara (2010)** بعنوان: " تأثير قيم العمل والأخلاق على المواطنة وعلى أداء المهام في الشركات المستثمرة المحلية والأجنبية- اختبار في الدول النامية"، وهذه الدراسة تتشابه إلى حد كبير مع هذه الدراسة نظرا لتطرقها لقيم العمل والأخلاق على الأداء والمواطنة التنظيمية.

أما دراسة **Victor Obule Ebuara1 and Maurice Ayodele Coker (2012)** بعنوان :- " تأثير انضباط الموظفين واتجاههم للعمل على الرضا الوظيفي على المحاضرين في مؤسسات تيراتيري في ولاية كروس ريفر" نجدها تتشابه مع هذه الدراسة بشكل كبير ولكن هذه الدراسة اقتصرت على المدرسين واقتصرت أيضا على تأثير الانضباط على الرضا الوظيفي وليست على الأداء الوظيفي.

أما دراسة **Rashid Saeed, Merium Shakeel and Rab Nawaz Lodhi (2013)** بعنوان :- " السلوك الأخلاقي والأداء الوظيفي للموظفين في قطاع التعليم في باكستان " فهي أيضا ركزت أيضا على المدرسين وعلى السلوك الأخلاقي وتأثيره على الأداء الوظيفي.

أما عن دراسة **Negin Memari , Omid Mahdiah and Ahmad Barati Marnani (2013)** بعنوان :-" تأثير الالتزام التنظيمي على الأداء الوظيفي للموظفين " وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الالتزام التنظيمي على الأداء الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة مصرفية وهي أيضا أخذت جوانب كبيرة في الانضباط الإداري.

أما عن دراسة **Awais Imam, Abdus Sattar Abbasi and Saima Muneer (2013)** بعنوان :- " تأثير أخلاق العمل الإسلامية على أداء الموظف- اختبار شخصية

س وشخصية ص " فهي إلى حد كبير تشترك مع هذه الدراسة ولكنها أضافت نموذجين لتختبر أدائهما وهما شخصية س وشخصية ص.

خلاصة:

قام الباحث بتصنيف الدراسات السابقة إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية وتم ترتيب الدراسات حسب تاريخ إجرائها من الأحدث حتى الأقدم. وبناء على استعراض كثير من الدراسات السابقة العربية والأجنبية، وجد الباحث بأن الدراسات الأجنبية تشترك إلى حد كبير مع هذه الدراسة وذلك مقارنة بالدراسات العربية. وما يميز هذه الدراسة عن باقي الدراسات السابقة هي إن هذه الدراسة إحتوت على إطار ونموذج شامل للانضباط الإداري وأثره على الأداء الوظيفي للعاملين من وجهة نظر ذوي المناصب الإشرافية. وميزة أخرى على حد علم الباحث تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة والنادرة التي تناولت الانضباط الإداري أو الوظيفي بمفهومه الشامل والواضح وأثره على الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية أو الخاصة. وأيضا ميزة أخرى حيث انه لم تجرى دراسات من هذا النوع على الكليات الجامعية الحكومية الخمس والتي هي موضوع الدراسة في هذا البحث.

الفصل الرابع

الإطار العملي للدراسة

”منهجية الدراسة”

- ❖ المقدمة.
- ❖ منهجية الدراسة.
- ❖ مجتمع الدراسة.
- ❖ عينة الدراسة.
- ❖ أداة الدراسة.
- ❖ خطوات بناء الإستبانة.
- ❖ صدق الإستبانة.
- ❖ ثبات الإستبانة.
- ❖ الأساليب الإحصائية المستخدمة.

المقدمة:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسا يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

وبناءً على ذلك تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي أستخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

1. منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

ويعرف الحمداني (2006، 100) المنهج الوصفي التحليلي بأنه "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، وتتطلب معرفة المشاركين في الدراسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات".

2. طرق جمع البيانات

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. المصادر الثانوية: حيث إتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

3. مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من الأفراد العاملين في المناصب الإشرافية في الكليات الجامعية الحكومية الخمسة التالية " كلية مجتمع الأقصى فرعي غزة و خان يونس، كلية فلسطين التقنية - دير البلح، كلية الدعوة الإسلامية - دير البلح، الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا - خان يونس، كلية فلسطين للتمريض - خان يونس" والبالغ عددهم تقريباً (100) فرداً موزعين على الوظائف الإشرافية الأكاديمية والوظائف الإشرافية الإدارية في تلك الكليات، وهم فئة عميد كلية، نائب عميد للشئون الإدارية، نائب عميد للشئون الأكاديمية، نائب عميد للتخطيط والتطوير، رئيس قسم إداري، رئيس قسم أكاديمي، رئيس شعبة، وغير ذلك من الوظائف الإشرافية.

4. عينة الدراسة

قام الباحث باستخدام طريقة الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، حيث تم توزيع عينة استطلاعية حجمها 30 إستبانة لإختبار الصدق والثبات للإستبانة وتم استرداد تلك الاستبانات الـ (30). وبعد التأكد من صدق وسلامة الاستبانة للاختبار تم توزيع باقي الاستبانات (70) إستبانة على باقي مفردات مجتمع الدراسة، وقد تم استرداد (64) استبانة، ليصبح إجمالي الاستبانات المستردة (94) استبانة أي بنسبة 94%.

5. أداة الدراسة

تم إعداد إستبانة حول " أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية بقطاع غزة " تتكون إستبانة الدراسة من ثلاثة أقسام رئيسة:

1. القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية عن المستجيب (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الكلية (مكان العمل)، المسمى الوظيفي، نوع الوظيفة، الراتب الشهري).
2. القسم الثاني: وهو عبارة عن الانضباط الإداري، ويتكون من 36 فقرة، موزع على 5 مجالات المجال الأول: الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل، ويتكون من (8) فقرات. المجال الثاني: الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي، ويتكون من (8) فقرات. المجال الثالث: علاقات العمل، ويتكون من (5) فقرات. المجال الرابع: التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة، ويتكون من (8) فقرات. المجال الخامس: النزاهة والشفافية في العمل، ويتكون من (7) فقرات.

3. القسم الثالث: وهو عبارة عن الأداء الوظيفي، ويتكون من (15) فقرة.

وقد تم استخدام المقياس 1-10 لفقرات الاستبيان بحيث كلما اقتربت الدرجة من 10 دل على الموافقة العالية على ما ورد في العبارة والعكس صحيح، والجدول التالي (1) يوضح ذلك:

جدول (1)

درجات المقياس المستخدم في الاستبانة

الاستجابة	موافق بدرجة قليلة جداً	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	موافق بدرجة كبيرة جداً

6. خطوات بناء الإستبانة:

قام الباحث بإعداد أداة الدراسة لمعرفة " أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية بقطاع غزة"، واتبع الباحث الخطوات التالية لبناء الإستبانة :-

1- الإطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الإستبانة وصياغة فقراتها.

2- إستشارة الباحث عدداً من أساتذة الجامعات الفلسطينية والمشرفين في تحديد مجالات الإستبانة وفقراتها.

3- تحديد المجالات الرئيسة التي شملتها الإستبانة.

4- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.

5- تم تصميم الإستبانة في صورتها الأولية.

6- تم مراجعة وتنقيح الاستبانة من قبل المشرف.

7- تم عرض الإستبانة على (10) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية-غزة، و جامعة الأزهر -غزة، وكلية فلسطين التقنية-دير البلح.

8- في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الإستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الإستبانة في صورتها النهائية على (51) فقرة، ملحق (2).

7. صدق الاستبانة:

صدق الاستبانة يعني " أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه" (الجرجاوي، 2010، 105)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون، 2001، 179) وقد تم التأكد من صدق الإستبانة بطريقتين:

1- رأي المحكمين "الصدق الظاهري":

يقصد بصدق المحكمين "هو أن يختار الباحث عددًا من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة" (الجرجاوي، 2010، 107) حيث تم عرض الإستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (10) متخصصين في علم الإدارة والبحث العلمي واللغة العربية وأسماء المحكمين بالملحق رقم (1)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية - انظر الملحق رقم (2).

2- صدق المقياس:

أولاً: الإتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الإتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الإتساق الداخلي للإستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

1. الصدق الداخلي لفقرات القسم الثاني " الانضباط الإداري - المجال الأول الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل

يوضح جدول (2) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (2)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل " والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.698	يلتزم الموظف بمواعيد الحضور والانصراف في الكلية.
2.	*0.000	.612	يلتزم الموظف بالدوام أثناء ساعات العمل الرسمية.
3.	*0.000	.712	يبلغ الموظف رئيسه عند غيابه عن العمل.
4.	*0.000	.681	يمارس الموظف صلاحياته وقراراته ضمن الوصف الوظيفي.
5.	*0.000	.744	يطبق الموظف تعليمات وقواعد العمل بصورة صحيحة.
6.	*0.000	.846	يلتزم الموظف بتعليمات رئيسه المباشر.
7.	*0.000	.872	يحافظ الموظف على أسرار العمل قدر الامكان.
8.	*0.000	.648	يحافظ الموظف على أموال وممتلكات الكلية قدر الامكان.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

2. الصدق الداخلي لفقرات القسم الثاني " الانضباط الإداري " - المجال الثاني: الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي

يوضح جدول (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (3)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي " والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.784	يؤدي الموظف جميع أعماله المكلف بها في ضوء صلاحياته.
2.	*0.000	.841	يستثمر الموظف وقته في تأدية مهامه وواجباته الوظيفية.
3.	*0.000	.850	يؤدي الموظف عمله بإتقان وعدم الأخطاء قدر الإمكان.
4.	*0.000	.774	يؤدي الموظف عمله بأقصى الإمكانيات المتوافرة لديه.
5.	*0.000	.790	يؤدي الموظف الأعمال المكلف بها خارج الدوام الرسمي إذا اقتضت مصلحة العمل.
6.	*0.000	.722	يعامل الموظف المستفيدين في الكلية بشكل لائق.
7.	*0.000	.773	ينجز الموظف معاملات المستفيدين في الكلية بدقة وموضوعية
8.	*0.000	.755	يعمل الموظف بروح الفريق مع زملائه.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

3. الصدق الداخلي لفقرات القسم الثاني " الانضباط الاداري " - المجال الثالث: علاقات العمل
يوضح جدول (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " علاقات العمل " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " علاقات العمل " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل الارتباط للايرسون	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	يلتزم الموظف باللباقة والآداب عند الاتصال برؤسائه في	.706	*0.000
2.	يتبع الموظف الود والاحترام عند اختلافه مع رؤسائه في العمل.	.737	*0.000
3.	يسهل الموظف طرق العمل لزملائه.	.906	*0.000
4.	يتعامل الموظف مع زملائه في العمل بمعاملة طيبة.	.896	*0.000
5.	يتعامل الموظف مع زملائه بعدالة.	.784	*0.000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

4. الصدق الداخلي لفقرات القسم الثاني " الانضباط الاداري " - المجال الرابع: التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة

يوضح جدول (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (5)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة " والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.611	يتصف الموظف بالأمانة في العمل.
2.	*0.000	.658	يتعامل الموظف بصدق مع الآخرين في العمل.
3.	*0.000	.615	يقوم الموظف بأداء أعماله بنفسه.
4.	*0.001	.549	يقوم الموظف بتبويض الآخرين عند الضرورة.
5.	*0.000	.849	يحافظ الموظف على ادائه ضمن معايير الجودة للعمل في الكلية.
6.	*0.000	.736	يتميز الموظف بإقامة شبكة علاقات طيبة مع الآخرين داخل العمل.
7.	*0.000	.782	يتميز الموظف بروح المسؤولية في تأدية أعماله.
8.	*0.000	.799	يحافظ الموظف على هيبه وكرامة الوظيفة في المظهر والسلوك.

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

5. الصدق الداخلي لفقرات القسم الثاني " الانضباط الاداري " - المجال الخامس: النزاهة والشفافية في العمل

يوضح جدول (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " النزاهة والشفافية في العمل " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05 $\leq \alpha$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (6)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " النزاهة والشفافية في العمل " والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.789	يبتعد الموظف عن مواطن الشبهات أثناء أداء الواجبات الوظيفية.
2.	*0.000	.895	يضع الموظف واجباته ومسئوليته في عمله فوق مصالحه الشخصية.
3.	*0.000	.863	يؤدي الموظف جميع أعماله بمهنية كاملة.
4.	*0.001	.570	يعتبر الموظف محل ثقة عند الآخرين في العمل.
5.	*0.000	.758	يتصف الموظف باستغلاله الوظيفة بصورة سليمة.
6.	*0.000	.770	يمارس الموظف أعماله بنزاهة.
7.	*0.000	.669	يقدم الموظف النصح والمشورة للآخرين بمهنية تامة في العمل.

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

6. الصدق الداخلي لفقرات القسم الثالث " الاداء الوظيفي "

يوضح جدول (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الأداء الوظيفي " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (7)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الأداء الوظيفي " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	يحرص الموظف على تحقيق الأهداف المحددة في الكلية.	.704	*0.000
2.	يقوم الموظف بتأدية الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	.847	*0.000
3.	تتوفر لدى الموظف المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يمارسها.	.736	*0.000
4.	ينجز الموظف مهامه في الوقت المحدد.	.731	*0.000
5.	يستغل الموظف الموارد المتاحة استغلال جيد.	.485	*0.003
6.	تتوافر لدى الموظف الرغبة والحماس لإنجاز أعماله.	.674	*0.000
7.	يتمتع الموظف بالقدرة على حل مشاكل العمل.	.783	*0.000
8.	يطور الموظف دأؤه ومهاراته بشكل مستمر.	.765	*0.000
9.	ينسق الموظف مع الآخرين لانجاز العمل.	.550	*0.001
10.	توجد قدرة لدى الموظف على تصحيح الأخطاء الناتجة عن العمل.	.826	*0.000
11.	يتمتع الموظف بمهارة التواصل الجيدة والتعامل مع الآخرين.	.539	*0.001
12.	بطاقة الوصف الوظيفي واضحة للموظف.	.727	*0.000
13.	يحدد نظام تقييم الأداء الوظيفي بشكل فعال نقاط القوة والضعف لدى الموظف.	.841	*0.000
14.	يتم تقييم الأداء على أسس علمية ومعايير واضحة للجميع.	.700	*0.000
15.	تمنح الإدارة الحوافز للموظف المبدع.	.609	*0.000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

ثانياً: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة.

يبين جدول (8) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الإستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك تعتبر جميع مجالات الإستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (8)

معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للإستبانة

المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل.	.921	*0.000
الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي.	.931	*0.000
علاقات العمل.	.800	*0.000
التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة.	.892	*0.000
النزاهة والشفافية في العمل.	.919	*0.000
الانضباط الإداري.	.983	*0.000
الأداء الوظيفي.	.933	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

ثبات الإستبانة Reliability:

يقصد بثبات الإستبانة هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية، ويقصد به أيضاً إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة (الجرجوي، 2010: 97).

وقد تحقق الباحث من ثبات إستبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (9).

جدول (9)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

الصدق الذاتي*	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المجال
0.929	0.864	8	الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل.
0.952	0.906	8	الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي.
0.926	0.858	5	علاقات العمل.
0.922	0.850	8	التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة.
0.935	0.875	7	النزاهة والشفافية في العمل.
0.983	0.966	36	الانضباط الإداري.
0.954	0.910	15	الأداء الوظيفي.
0.986	0.972	51	جميع المجالات معا

*الصدق الذاتي= الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

واضح من النتائج الموضحة في جدول (9) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.850،0.966)، بينما بلغت لجميع فقرات الإستبانة (0.972). وكذلك قيمة الصدق الذاتي مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح (0.922،0.983)، بينما بلغت لجميع فقرات الإستبانة (0.986) وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائيا.

وبذلك تكون الإستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (2) قابلة للتوزيع، ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات إستبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الإستبانة وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تفرغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

اختبار التوزيع الطبيعي **Normality Distribution Test**: تم استخدام اختبار كولمجوروف - سمرنوف **K-S Test (Kolmogorov-Smirnov Test)** لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (10).

جدول (10)

يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	المجال
0.990	الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل.
0.880	الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي.
0.685	علاقات العمل.
0.610	التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة.
0.913	النزاهة والشفافية في العمل.
0.949	الانضباط الإداري.
0.683	الأداء الوظيفي.
0.962	جميع مجالات الاستبانة معا

واضح من النتائج الموضحة في جدول (10) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. لنسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.
2. المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي.
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
4. اختبار كولموجوروف - سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
5. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين، وقد استخدمه الباحث لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة وكذلك لدراسة العلاقة بين المجالات.
6. اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى الدرجة المتوسطة وهي 6 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد استخدمه الباحث للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.

7. تحليل الانحدار المتدرج الخطي (Linear Stepwise Regression- Model).
8. اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
9. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance - ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات. استخدمه الباحث للفروق التي تعزى للمتغير الذي يشتمل على ثلاث مجموعات فأكثر.

خلاصة:

تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وهنا ينوه الباحث بأنه تم التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) من خلال عينة استطلاعية حجمها 30 مفردة حيث تم توزيع عدد 30 استبانة عليهم وتم استرداد الجميع أي بنسبة 100% ودخلت هذه العينة في التحليل الإحصائي الشامل للدراسة.

الفصل الخامس

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

❖ المقدمة.

❖ الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

وفق البيانات الشخصية.

❖ تحليل فقرات الاستبانة.

❖ اختبار فرضيات الدراسة.

المقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الإستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات الدراسة التي اشتملت على البيانات الشخصية عن المستجيب (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الكلية (مكان العمل)، المسمى الوظيفي، نوع الوظيفة، الراتب الشهري)، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من إستبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية
وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

جدول (11): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	77	81.9
أنثى	17	18.1
المجموع	94	100.0

يتضح من جدول (11) أن ما نسبته 81.9% من عينة الدراسة ذكور، بينما 18.1% إناث. ويعزو الباحث ذلك الى أن الوظائف الإشرافية تتطلب موظفين ذكورا أكثر من الإناث لما يتصف الذكور بالقدرة على تحمل عبء العمل بشكل أكبر من الإناث.

- توزيع عينة الدراسة حسب العمر

جدول (12): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
20- أقل من 30 سنة	4	4.3
30- أقل من 40 سنة	45	47.9
40- أقل من 50 سنة	34	36.2
50 سنة فأكثر	11	11.7
المجموع	94	100.0

يتضح من جدول (12) أن ما نسبته 4.3% من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 20- أقل من 30 سنة، 47.9% تتراوح أعمارهم من 30- أقل من 40 سنة، 36.2% تتراوح أعمارهم من 40- أقل من 50 سنة، بينما 11.7% أعمارهم 50 سنة فأكثر.

ويعزو الباحث أن أكثر فئة عمرية في المناصب الإشرافية في الكليات الخمس هي من فئة 30 إلى 40 سنة، وهي تقترب من سن الرشد حيث تتصف قراراتها بالعقلانية بصورة جيدة، كما أن هذا السن يكون فيه العطاء والإنتاج بشكل أكبر.

- توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

جدول (13): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	العدد	المؤهل العلمي
2.1	2	دبلوم
34.0	32	بكالوريوس
44.7	42	ماجستير
19.1	18	دكتوراه
100.0	94	المجموع

يتضح من جدول (13) أن ما نسبته 2.1% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم، 34.0% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، 44.7% مؤهلهم العلمي ماجستير، بينما 19.1% مؤهلهم العلمي دكتوراه.

ويرى الباحث بأن نسبة فئة الماجستير والبكالوريوس هي من أعلى الفئات في الوظائف الإشرافية في الكليات الخمس، وذلك يتناسب مع التخصصات في هذه الكليات والتي أغلبها تمنح درجة دبلوم مع وجود درجات بكالوريوس بصورة أقل، فمن الطبيعي ان تكون المؤهلات الماجستير والبكالوريوس هي من أكثر الفئات في الوظائف الإشرافية.

- توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

جدول (14): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	العدد	سنوات الخبرة
3.2	3	أقل من 5 سنوات
45.7	43	5 - أقل من 10 سنوات
51.1	48	10 سنوات فأكثر
100.0	94	المجموع

يتضح من جدول (14) أن ما نسبته 3.2% من عينة الدراسة سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، 45.7% تتراوح سنوات خبرتهم من 5 - أقل من 10 سنوات، بينما 51.1% سنوات خبرتهم 10 سنوات فأكثر.

ويعزو الباحث ان أكثر الفئات خبرة في الوظائف الإشرافية في الكليات الخمس هي فئة العشر سنوات ثم فئة الخمس سنوات، بسبب أن المناصب الإدارية يشغلها أشخاص ذوي خبرة بصورة أكبر من غيرهم، لما لهم القدرة والكفاءة للعمل في تلك المناصب.

- توزيع عينة الدراسة حسب الكلية (مكان العمل)

جدول (15): توزيع عينة الدراسة حسب الكلية (مكان العمل)

النسبة المئوية %	العدد	الكلية (مكان العمل)
17.0	16	مجتمع الأقصى
26.6	25	فلسطين التقنية - دير البلح
16.0	15	الدعوة الإسلامية
22.3	21	الجامعية للعلوم والتكنولوجيا
18.1	17	فلسطين للتمريض
100.0	94	المجموع

يتضح من جدول (15) أن ما نسبته 17.0% من عينة الدراسة يعملون في كلية مجتمع الأقصى، 26.6% يعملون في كلية فلسطين التقنية - دير البلح، 16.0% يعملون في كلية

الدعوة الإسلامية، 22.3% يعملون في الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا، بينما 18.1% يعملون في كلية فلسطين للتمريض.

يرى الباحث بان أعداد الوظائف الاشرافية مختلفة في الكليات الخمس وذلك بسبب حجم كل كلية وحاجاتها المختلفة من تلك المناصب، كما أن عدد وطبيعة التخصصات المختلفة وأعداد الطلبة في تلك الكليات لها دور في تحديد حجم المناصب الإشرافية أيضاً .

- توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

جدول (16): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية %	العدد	المسمى الوظيفي
3.2	3	عميد
3.2	3	نائب عميد للشئون الأكاديمية
3.2	3	نائب عميد للشئون الإدارية
2.1	2	نائب عميد للتخطيط والتطوير
33.0	31	رئيس قسم أكاديمي
31.9	30	رئيس قسم إداري
8.5	8	رئيس شعبة
14.9	14	غير ذلك
100.0	94	المجموع

يتضح من جدول (16) أن ما نسبته 3.2% من عينة الدراسة مساهم الوظيفي عميد، نائب عميد للشئون الأكاديمية ونائب عميد للشئون الإدارية، 2.1% مساهم الوظيفي نائب عميد للتخطيط والتطوير، 33.0% مساهم الوظيفي رئيس قسم أكاديمي، 31.9% مساهم الوظيفي رئيس قسم إداري، 8.5% مساهم الوظيفي رئيس شعبة، بينما 14.9% مساهم الوظيفي غير ذلك.

ويرى الباحث أن أكثر نسبة في الوظائف الإشرافية في الكليات الخمس هي الوظائف الأكاديمية ثم الوظائف الإدارية وذلك بسبب أن نشاط تلك الكليات ذات طبيعة أكاديمية وأيضاً بسبب ما تحتاجه من مهام للإشراف على الأعمال الإدارية المختلفة.

ثانياً: تحليل فقرات الاستبانة:

لتحليل فقرات الاستبانة تم استخدام اختبار T لعينة واحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا، فإذا كانت $Sig > 0.05$ (Sig أكبر من 0.05) فإن متوسط آراء الأفراد حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن موافق بدرجة متوسطة وهي 6، أما إذا كانت $Sig < 0.05$ (Sig أقل من 0.05) فإن متوسط آراء الأفراد يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة. وذلك من خلال قيمة الاختبار فإذا كانت قيمة الاختبار موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الموافقة المتوسطة والعكس صحيح.

أولاً: تحليل فقرات " الانضباط الإداري "

- تحليل فقرات مجال " الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا، النتائج موضحة في جدول (17).

جدول (17)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	يلتزم الموظف بمواعيد الحضور والانصراف في الكلية.	8.31	0.98	83.09	22.75	*0.000	5
2.	يلتزم الموظف بالادام أثناء ساعات العمل الرسمية.	8.46	1.05	84.57	22.60	*0.000	3
3.	يبلغ الموظف رئيسه عند غيابه عن العمل.	8.52	1.07	85.21	22.74	*0.000	2
4.	يمارس الموظف صلاحياته وقراراته ضمن الوصف الوظيفي.	8.10	1.14	80.96	17.88	*0.000	7
5.	يطبق الموظف تعليمات وقواعد العمل بصورة صحيحة.	7.93	1.05	79.26	17.78	*0.000	8
6.	يلتزم الموظف بتعليمات رئيسه المباشر.	8.43	0.92	84.26	25.52	*0.000	4
7.	يحافظ الموظف على أسرار العمل قدر الامكان.	8.31	1.11	83.09	20.21	*0.000	5
8.	يحافظ الموظف على أموال وممتلكات الكلية قدر الامكان.	8.63	1.15	86.28	22.25	*0.000	1
	بمجموع فقرات المجال معاً	8.33	0.73	83.34	31.11	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (17) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة " يحافظ الموظف على أموال وممتلكات الكلية قدر الامكان " يساوي 8.63 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 86.28%، قيمة الاختبار 22.25 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " يطبق الموظف تعليمات وقواعد العمل بصورة صحيحة " يساوي 7.93 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 79.26%، قيمة الاختبار 17.78، وأن القيمة

الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 8.33، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 83.34%، قيمة الاختبار 31.11، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

من خلال الجدول السابق يتضح أن هنالك موافقة بدرجة كبيرة على مجال " الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل "، وهذا يدل على أنه يوجد انضباط إداري بشكل كبير لدي موظفي الكليات الخمس من حيث جزئية الالتزام بالأنظمة والقوانين في العمل، وهذا مؤشر إيجابي يدل على أن الكليات لا تعاني من تسيب إداري في مجال عمل الموظفين الذي يتماشى مع الأنظمة والقوانين والتعليمات في العمل.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن أغلب الموظفين في الأقسام المختلفة في الكليات الخمس هم من أصحاب المؤهلات العلمية ومن المثقفين وبالتالي ينعكس ذلك على التزامهم وانضباطهم الذاتي من حيث الأنظمة والقوانين، كما أن التزام الموظفين يرجع إلى وجود أقسام الرقابة في الكليات والتي تمارس عملها ومهامها من حيث فرض الالتزام بالقوانين والأنظمة على الموظفين، ووجود أيضاً أنظمة العقاب المختلفة، ووجود أقسام الجودة في تلك الكليات.

وانتقلت هذه لدراسة مع دراسة (حمادات وعياصرة، 2011) في التزام أعضاء هيئة التدريس في مهنتهم، ويعزو الباحث أن هذا الاتفاق قد يكون بسبب أن الأكاديميين طبقة مثقفة ومتعلمة فهي لديها انضباط ذاتي ومكانتهم في المجتمع لا تسمح لهم بالتسيب الوظيفي، وأيضاً هنالك تشابه كبير في مجتمع وعينة الدراسة.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو إدريس، 2000) والتي توصلت إلى عدم التزام الموظفين لساعات الدوام في العمل، وعدم استغلال وقت العمل بشكل جيد، ويعزو الباحث سبب الاختلاف إلى البيئة التي أجريت فيها الدراسة واختلاف مجتمع وعينة الدراسة. واختلفت أيضاً هذه النتيجة مع دراسة (المالكي، 2008) حيث وجود الغياب والتأخر عند الموظفين، ويعزو الباحث الاختلاف إلى اختلاف مجتمع وعينة الدراسة.

- تحليل فقرات مجال " الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي " تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (18).

جدول (18)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	يؤدي الموظف جميع أعماله المكلف بها في ضوء صلاحياته.	8.47	0.92	84.68	25.90	*0.000	1
2.	يستثمر الموظف وقته في تأدية مهامه وواجباته الوظيفية.	7.93	1.08	79.26	17.29	*0.000	7
3.	يؤدي الموظف عمله بإتقان وعدم الأخطاء قدر الإمكان.	8.06	1.03	80.64	19.33	*0.000	6
4.	يؤدي الموظف عمله بأقصى الإمكانيات المتوافرة لديه.	8.14	1.17	81.38	17.73	*0.000	4
5.	يؤدي الموظف الأعمال المكلف بها خارج الدوام الرسمي إذا اقتضت مصلحة العمل.	7.88	1.49	78.82	12.20	*0.000	8
6.	يعامل الموظف المستفيدين في الكلية بشكل لائق.	8.45	0.99	84.47	23.95	*0.000	2
7.	ينجز الموظف معاملات المستفيدين في الكلية بدقة وموضوعية.	8.34	1.12	83.40	20.22	*0.000	3
8.	يعمل الموظف بروح الفريق مع زملائه.	8.11	1.39	81.09	14.51	*0.000	5
	جميع فقرات المجال معاً	8.17	0.84	81.75	25.20	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (18) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " يؤدي الموظف جميع أعماله المكلف بها في ضوء صلاحياته " يساوي 8.47 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 84.68%، قيمة الاختبار 25.90، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " يؤدي الموظف الأعمال المكلف بها خارج الدوام الرسمي إذا اقتضت مصلحة العمل " يساوي 7.88 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 78.82%، قيمة الاختبار 12.20، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 8.17، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 81.75%، قيمة الاختبار 25.20، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي " دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 $\alpha \leq$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

من خلال الجدول السابق يتبين أن الموظفين يؤديوا أعمالهم المكلفين بها وأيضا المهام ومعاملة المستفيدين الذين هم من الطلاب أو المراجعين أو غيرهم بصورة جيدة، وهذا يعطي مؤشر إيجابي من حيث الانضباط الإداري للموظفين في جزئية " الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي"، وأيضا هنالك مؤشر آخر وهو أنه لا يوجد تسبب إداري في موضوع الواجبات الوظيفية عند الموظفين في مختلف الأقسام سواء الأكاديمية أو الإدارية في الكليات الخمس. ويعزو الباحث ذلك إلى أن أغلب الموظفين هم من أصحاب المؤهلات العلمية وأن درجة الوعي لديهم عالية من حيث الواجبات والمسئوليات الوظيفية.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (البقمي، 2012) في قيام الموظفين بواجباتهم الوظيفية، ويرجع سبب الاتفاق الى أن الموظفين في دراسة البقمي لديهم رضا وظيفي وحوافز مشجعة تؤثر على جانب العمل والأداء، كما أن مجتمع الدراساتين يخضع لمؤسسات الدولة الحكومية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (العنزي والقديم، 2005) ودراسة (أبو ادريس، 2000) في عدم قيام الموظفين في كثير من المهام الوظيفية مثل معاملة المستفيدين على أساس المعرفة

الشخصية وفي عدم استغلال الموظف وقت العمل في وظيفته أثناء الدوام، ويعزو الباحث الاختلاف إلى اختلاف طبيعة مجتمع وعينة الدراسة.

- تحليل فقرات مجال " علاقات العمل "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا، النتائج موضحة في جدول (19).

جدول (19)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " علاقات العمل "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	يلتزم الموظف باللباقة والأداب عند الاتصال برؤسائه	8.54	0.96	85.43	25.74	*0.000	1
2.	يتبع لموظف الود والاحترام عند اختلافه مع رؤسائه في العمل.	8.15	1.13	81.49	18.50	*0.000	3
3.	يسهل الموظف طرق العمل لزملائه.	8.06	1.33	80.64	15.09	*0.000	5
4.	يتعامل الموظف مع زملائه في العمل بمعاملة طيبة.	8.45	0.93	84.47	25.38	*0.000	2
5.	يتعامل الموظف مع زملائه بعدالة.	8.15	1.34	81.49	15.60	*0.000	3
	جميع فقرات المجال معاً	8.27	0.96	82.70	22.90	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (19) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " يلتزم الموظف باللباقة والأداب عند الاتصال برؤسائه في العمل " يساوي 8.54 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 85.43%، قيمة الاختبار 25.74، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة " يسهل الموظف طرق العمل لزملائه " يساوي 8.06 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 80.64%، قيمة الاختبار 15.09، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 8.27، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 82.70%، قيمة الاختبار 22.90، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " علاقات العمل " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

يتضح من خلال الجدول السابق أن الموظفين في الكليات يتسمون بممارسة علاقات طيبة واحترام وود فيما بينهم وبين رؤسائهم وزملائهم، وهذا يدل على درجة الرقي في المعاملة عند الموظفين، ودرجة الوعي العالية لديهم في المعاملة.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن الموظفين هم في بيئة مسلمة وأنهم يلتزمون بقيم دينهم في المعاملة الحسنة مع الآخرين كما أن وجود ما يسمى بالتنظيم غير الرسمي في تلك الكليات له دور إيجابي في تحسين العلاقات في العمل.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (حمادة وعياصرة، 2011) في علاقات أعضاء هيئة التدريس مع الآخرين سواء الزملاء أو المستفيدين من الخدمات، ويعزو الباحث سبب الاتفاق إلى أن طبيعة مهنة الأكاديميين وهي مهنة راقية لها احترامها ومكانتها فهي تفرض نوع من المسؤولية على صاحبها ليكون ذو علاقة جيدة مع الآخرين، كما أن هنالك تشابه كبير لمجتمع وعينة الدراسة.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (العنزي والعديم، 2005) ودراسة (أبو ادريس، 2000) في عدم وجود عدالة في معاملة الموظفين ولا في المعاملات مع المستفيدين، ويعزو الباحث سبب الاختلاف إلى اختلاف طبيعة مجتمع وعينة الدراسة.

- تحليل فقرات مجال " التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا، النتائج موضحة في جدول (20).

جدول (20)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	يتصف الموظف بالأمانة في العمل.	8.80	0.90	87.98	30.17	*0.000	1
2.	يتعامل الموظف بصدق مع الآخرين في العمل.	8.47	0.95	84.68	25.27	*0.000	3
3.	يقوم الموظف بأداء أعماله بنفسه.	8.53	0.88	85.27	27.70	*0.000	2
4.	يقوم الموظف بتقويض الآخرين عند الضرورة.	8.04	1.22	80.43	16.27	*0.000	7
5.	يحافظ الموظف على أدائه ضمن معايير الجودة للعمل في الكلية.	7.89	1.17	78.94	15.71	*0.000	8
6.	يتميز الموظف بإقامة شبكة علاقات طيبة مع الآخرين داخل العمل.	8.30	1.05	83.01	21.12	*0.000	4
7.	يتميز الموظف بروح المسؤولية في تأدية أعماله.	8.17	1.21	81.70	17.32	*0.000	6
8.	يحافظ الموظف على هيبه وكرامة الوظيفة في المظهر والسلوك.	8.26	1.34	82.55	16.37	*0.000	5
	جميع فقرات المجال معاً	8.30	0.80	83.01	27.87	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (20) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " يتصف الموظف بالأمانة في العمل " يساوي 8.80 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 87.98%، قيمة الاختبار 30.17 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " يحافظ الموظف على أدائه ضمن معايير الجودة للعمل في الكلية " يساوي 7.89 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 78.94%، قيمة الاختبار 15.71 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 8.30، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 83.01%، قيمة الاختبار 27.87 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

من الجدول السابق يتضح لنا أن الموظفين في الكليات الخمس يتحلون بالقيم والأخلاق الحميدة في العمل، وهذا يعطي مؤشر إيجابي على وجود الانضباط الإداري في مجال الأخلاق والقيم التي يتصف بها الموظفين، مما يؤكد على عدم وجود فساد أخلاقي لديهم، وبعدهم عن دائرة التسبب الإداري في مسألة الأخلاق والقيم.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن تعاليم الدين الإسلامي لها دور كبير في تنمية وتقوية جانب الأخلاق والمعاملة عند الموظفين، كما أن إدارة الكليات لها دور في اختيار كوادر من الموظفين ذوي كفاءة وأمانة وصدق وأخلاق عالية، كما أن أغلب الموظفين هم من أصحاب المؤهلات العلمية والتي قد يكون لها دور في تقوية جانب الأخلاق والسلوك والمعاملة لديهم أيضاً.

وانتفتت هذه النتائج مع دراسة (زكي، 2012) ودراسة (عبداللطيف، 2007) ودراسة (Rashid Saeed، 2013) في وجود مستوى عال من الأخلاق والقيم الحميدة التي يمارسونها الموظفين في أعمالهم مثلقيم الأمانة والصدق وإتقان العمل وروح المسؤولية لديهم وغيرها من الصفات والأخلاق الحميدة، ويعزو الباحث سبب الاتفاق إلى طبيعة البيئة التي ينشأ فيها الموظفين وهي بيئة إسلامية ودور التنشئة والتربية الإسلامية ودورها في صقل شخصية الفرد وزرع فيه الأخلاق والقيم الحميدة، كما أن أغلب مجتمع الدراسة يقع ضمن الطبقة المتعلمة والمتقفة وهي طبقة المعلمين والأكاديميين.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (العنزي والعميد، 2005) في وجود خروقات للأخلاقيات الإدارية من قبل فئات كبيرة من الموظفين، ويعزو الباحث سبب الاختلاف إلى عدم وجود رقابة فعالة على الموظفين وغياب عناصر الحفز والعقاب للتسيب الوظيفي في الأجهزة الحكومية في دولة الكويت، وأيضاً الاختلاف في الدراسة يرجع إلى اختلاف مجتمع وعينة الدراسة.

- تحليل فقرات مجال " النزاهة والشفافية في العمل "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا، النتائج موضحة في جدول (21).

جدول (21)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " النزاهة والشفافية في العمل "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	يبتعد الموظف عن مواطن الشبهات أثناء أداء الواجبات الوظيفية.	8.47	1.16	84.68	20.61	*0.000	1
2.	يضع الموظف واجباته ومسئولياته في عمله فوق مصالحه الشخصية.	7.99	1.28	79.89	15.04	*0.000	6
3.	يؤدي الموظف جميع أعماله بمهنية كاملة.	8.05	1.23	80.53	16.18	*0.000	5
4.	يعتبر الموظف محل ثقة عند الآخرين في العمل.	8.20	1.21	82.02	17.71	*0.000	3
5.	يتصف الموظف باستغلاله الوظيفة بصورة سليمة.	7.94	1.28	79.35	14.64	*0.000	7
6.	يمارس الموظف أعماله بنزاهة.	8.16	1.29	81.60	16.24	*0.000	4
7.	يقدم الموظف النصيحة والمشورة للآخرين بمهنية تامة في العمل.	8.26	1.12	82.58	19.41	*0.000	2
	جميع فقرات المجال معاً	8.15	0.92	81.48	22.68	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (21) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " يبتعد الموظف عن مواطن الشبهات أثناء أداء الواجبات الوظيفية " يساوي 8.47 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 84.68%، قيمة الاختبار 20.61 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " يتصف الموظف باستغلاله الوظيفة بصورة سليمة " يساوي 7.94 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 79.35%، قيمة الاختبار 14.64 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 8.15، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 81.48%، قيمة الاختبار 22.68 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " النزاهة والشفافية في العمل " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويتضح من الجدول السابق بأن الموظفين يمارسون أعمالهم بشفافية ونزاهة عالية في الكليات الخمس، مما يؤكد على وجود الانضباط الإداري لديهم في جزئية النزاهة والشفافية في العمل، وهذا يؤكد على عدم وجود تسيب اداري يتعلق بالفساد والرشاوي في العمل، وها له دور ايجابي ايضا كبير .

ويعزو الباحث ذلك إلى الثقافة العالية لدي موظفي تلك الكليات التي توجه سلوكهم نحو الأفضل في العمل، كما للجانب الديني والتربوي والأخلاقي دور كبير في صقل شخصيات أولئك الموظفين ليمارسوا أعمالهم بشفافية ونزاهة عالية، كما أيضا وجود الرقابة وممارسة دورها الرقابي أيضا له دور في إبتعاد الموظفين عن الفساد والشبهات في العمل.

وانتفتت هذه النتيجة مع دراسة

Awais Imam, Abdus Sattar Abbasi and Saima Muneer)

، (2013) ودراسة (عبد اللطيف، 2007) ودراسة (زكي، 2012) في جانب الأخلاق والسلوك الجيد للموظفين، ويعزو الباحث أن سبب الاتفاق يرجع إلى تأثير التربية الإسلامية ووجود الوازع الديني والذي يمثل الموجه لسلوك الشفافية والنزاهة والتي تعتبر تلك الصفات من منظومة أخلاق وقيم الإسلام العظيم.

- تحليل جميع فقرات " الانضباط الإداري "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (22).

جدول (22)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات "الانضباط الإداري"

الترتيب	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند
1	*0.000	31.11	83.34	0.73	8.33	الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل.
4	*0.000	25.20	81.75	0.84	8.17	الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي.
3	*0.000	22.90	82.70	0.96	8.27	علاقات العمل.
2	*0.000	27.87	83.01	0.80	8.30	التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة.
5	*0.000	22.68	81.48	0.92	8.15	النزاهة والشفافية في العمل.
	*0.000	29.73	82.47	0.73	8.25	الانضباط الإداري بشكل عام

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (22) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات الانضباط الإداري يساوي 8.25 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 82.47%، قيمة الاختبار 29.73 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات الانضباط الإداري بشكل عام.

يتضح من الجدول السابق بأنه يوجد انضباط اداري عالي لدي الموظفين في جميع المجالات المذكورة في الكليات الخمس الحكومية، مما يعطي مؤشر إيجابي قوي على أن الموظفين منضبطين في عملهم، وأيضا يعطي دلالة على عدم وجود تسبب إداري لدي الموظفين في تلك الكليات.

ويعزو الباحث ذلك إلى كما أشار سابقا الى وجود عدة أسباب تجعل أن مظاهر الانضباط الاداري موجودة وبشكل كبير في الكليات الخمس الحكومية، وأن تلك الكليات لا تعاني بشكل عام من وجود تسبب اداري لديها.

ثانيا: تحليل فقرات مجال " الأداء الوظيفي "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا، النتائج موضحة في جدول (23).

جدول (23)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الأداء الوظيفي "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	يحرص الموظف على تحقيق الأهداف المحددة في الكلية.	8.17	1.15	81.70	18.28	*0.000	1
2.	يقوم الموظف بتأدية الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	8.12	1.13	81.17	18.09	*0.000	3
3.	تتوفر لدى الموظف المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يمارسها.	8.02	1.24	80.21	15.75	*0.000	6
4.	ينجز الموظف مهامه في الوقت المحدد.	8.02	1.11	80.21	17.70	*0.000	6
5.	يستغل الموظف الموارد المتاحة استغلال جيد.	8.12	1.08	81.17	19.07	*0.000	3
6.	تتوافر لدى الموظف الرغبة والحماس لإنجاز أعماله.	7.95	1.09	79.47	17.30	*0.000	10
7.	يتمتع الموظف بالقدرة على حل مشاكل العمل.	7.97	1.08	79.68	17.63	*0.000	9
8.	يطور الموظف أداؤه ومهاراته بشكل مستمر.	7.80	1.21	77.98	14.35	*0.000	11
9.	ينسق الموظف مع الآخرين لإنجاز العمل.	8.14	1.08	81.38	19.13	*0.000	2
10.	توجد قدرة لدى الموظف على تصحيح الأخطاء الناتجة عن العمل.	8.02	1.11	80.21	17.70	*0.000	6
11.	يتمتع الموظف بمهارة التواصل الجيدة والتعامل مع الآخرين.	8.07	1.06	80.74	18.98	*0.000	5
12.	بطاقة الوصف الوظيفي واضحة للموظف.	7.43	1.71	74.26	8.07	*0.000	14
13.	يحدد نظام تقييم الأداء الوظيفي بشكل فعال نقاط القوة والضعف لدى الموظف.	7.65	1.54	76.49	10.41	*0.000	12
14.	يتم تقييم الأداء على أسس علمية ومعايير واضحة للجميع.	7.48	1.48	74.79	9.69	*0.000	13
15.	تمنح الإدارة الحوافز للموظف المبدع.	6.02	2.20	60.21	0.09	0.926	15
	جميع فقرات المجال معاً	7.80	0.89	77.98	19.62	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

من جدول (23) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " يحرص الموظف على تحقيق الأهداف المحددة في الكلية " يساوي 8.17 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 81.70%، قيمة الاختبار 18.28 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة عشر " تمنح الإدارة الحوافز للموظف المبدع " يساوي 6.02 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 60.21%، قيمة الاختبار 0.09 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.926 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 7.80، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 77.98%، قيمة الاختبار 19.62 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " الأداء الوظيفي " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

من الجدول السابق يتضح بأن الموظفين في الكليات الخمس يتميزون بأداء عالي في أعمالهم باستثناء نظرة العاملين في الوظائف الاشرافية حول جزئية منح الادارات الحوافز للموظفين المبدعين.

ويعزو الباحث ذلك حول الأداء العالي لدي الموظفين في الأقسام المختلفة في الكليات الخمس الى إنتمائهم وولائهم وحبهم لعملهم، وفهمهم لطبيعة عملهم من حيث الواجبات والمسئوليات، كما وجود هيئات الجودة داخل الكليات ووجود هيئات الرقابة أيضاً له دور واضح في تحسين الأداء والعمل.

أما فيما يتعلق بضعف توجهات وممارسات الادارات في منح الحوافز للموظفين المبدعين، فيرى الباحث بأنه قد تكون القوانين والنظم والإجراءات في الحكومة لها دور في هذا الجانب، وقد يكون أيضاً تقاعساً من جانب الإدارة في تلك الكليات في منح الحوافز للموظف المبدع.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة (العجلة، 2009) في أن الأداء الوظيفي للعاملين في الوزارات الحكومية في قطاع غزة أنه مقبول بشكل عام، ويعزو الباحث أن الاتفاق في النتيجة يعود إلى أن بيئة الدراسة واحدة ويطبق عليها نفس القوانين والأنظمة الحكومية، كما أيضاً وجود الثقافة المشتركة لبيئة الدراسة حول قيم العمل والأداء.

واتفقت أيضا نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الصريرة، 2011) في وجود مستوى أداء عالي عند الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية، ويرجع سبب الاتفاق الى أن طبقة الأكاديميين هي ذات مكانة رفيعة وقدوة ومثقة في المجتمع مما يؤثر على سلوكها وأدائها نحو الأفضل. كما وافقت النتيجة مع دراسة (البقي، 2012) حول الأداء العالي عند عينة الدراسة.

واختلفت هذه النتائج مع دراسة (المالكي، 2008) في ضعف الأداء وذلك يرجع الى عدم استغلال واستثمار وقت العمل في الواجبات الوظيفية وكثرة غياب الموظفين أي بسبب هدر لوقت العمل، ويعزو الباحث أن سبب الاختلاف يرجع الى اختلاف بيئة ومجتمع وعينة الدراسة.

ثالثاً : اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الانضباط الإداري والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية.

يبين جدول (24) أن معامل الارتباط يساوي 0.748، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانضباط الإداري والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية.

أيضاً من خلال الجدول التالي يتبين بأن هنالك علاقة طردية قوية بين الانضباط الإداري والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية، حيث أنه كلما ارتفع مستوى الانضباط الإداري عند الموظفين سيرتفع معه الأداء الوظيفي لهم أيضاً. ويعزو الباحث ذلك إلى أنه إذا كان الموظفين لديهم انضباط اداري في كافة الجوانب فإن ذلك سيرتبط بأدائهم ومستواهم أيضاً، والانضباط الإداري يتكون من خمس عناصر وهي (الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل، الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي، علاقات العمل، التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة، النزاهة والشفافية في العمل).

جدول (24):

معامل الارتباط بين الانضباط الإداري والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	.748	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الانضباط الإداري والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية.

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل والأداء الوظيفي للعاملين.

يبين جدول (25) أن معامل الارتباط يساوي 0.660، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل والأداء الوظيفي للعاملين.

أيضاً من خلال الجدول التالي يتبين بأن هنالك علاقة طردية قوية بين الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل والأداء الوظيفي للعاملين، حيث أنه كلما ازداد تطبيق الموظفين للأنظمة والقوانين المحددة في العمل كلما ارتفع الأداء الوظيفي للأفضل. ويعزو الباحث ذلك إلى أن الموظف الذي يطبق القوانين والتعليمات سيكون أدائه مختلف عن الموظف الذي يتهاون أو لا يطبق الأنظمة بشكل سليم وكامل وهذا يعطي دلالة على أهمية توفر الانضباط الإداري في جزئية "الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل" لدى الموظفين لما له دور إيجابي في الإنجاز وتحسين وتطوير الأداء للأفضل.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (البقي، 2012)، في وجود علاقة طردية قوية بين الالتزام والأداء الوظيفي، ويعزو الباحث بأن سبب الاتفاق قد يكون في تشابه مجتمع الدراسة من حيث أنه يتبع لمؤسسة حكومية، ولا شك بأن المؤسسات الحكومية بشكل عام تسود فيها كثرة القوانين والأنظمة والتعليمات ويتم مراقبتها تقريباً بصورة نمطية ودورية، وتلك الدراسة أكدت على قوة العلاقة بين الالتزام والأداء الوظيفي للعاملين.

ولم تختلف هذه النتيجة مع أي من الدراسات السابقة التي تم عرضها.

جدول (25):

معامل الارتباط بين الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل والأداء الوظيفي للعاملين

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	.660	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل والأداء الوظيفي للعاملين.

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

2. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين.

يبين جدول (26) أن معامل الارتباط يساوي 0.691، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين.

أيضاً من خلال الجدول التالي يتبين أن هنالك علاقة طردية قوية بين الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين، حيث أنه كلما ازداد تنفيذ الموظفين لواجباتهم الوظيفية في العمل كلما ارتفع الأداء الوظيفي للأفضل.

ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية حفاظ الموظف على واجبات الوظيفة لما لها من ارتباط في الأداء والنتائج المتعلقة بالوظيفة نفسها، أما عدم قيام الموظف بواجباته الوظيفية فإن الأداء سيكون منحرف عن مساره الصحيح.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الصرايرة، 2011) في وجود علاقة طردية قوية بين تأدية أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية لواجباتهم ومهامهم الوظيفية وبين الأداء الوظيفي لهم، ويعزو الباحث سبب الاتفاق إلى أنه هنالك تشابه إلى حد كبير في مجتمع وعينة الدراسة.

ولم تختلف هذه النتيجة مع أي من الدراسات السابقة التي تم عرضها.

جدول (26):

معامل الارتباط بين الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	.691	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين.

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

3. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين علاقات العمل والأداء الوظيفي للعاملين.

يبين جدول (27) أن معامل الارتباط يساوي 0.512، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين علاقات العمل والأداء الوظيفي للعاملين.

أيضاً من خلال الجدول التالي يتبين بأن هنالك علاقة طردية قوية بين علاقات العمل والأداء الوظيفي للعاملين، حيث أنه كلما كانت علاقات العمل جيدة مع الآخرين من رؤساء العمل و من زملاء ومستفيدين في العمل كلما ارتفع الأداء الوظيفي للأفضل.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن توفر علاقات إيجابية في العمل لها أهمية كبيرة على إنجاز الأعمال وعلى الأداء بشكل عام، فوجود علاقة سلبية سواء في الاحترام المتبادل أو التعاون والتنسيق أو الصدام بين الموظف ورئيسه أو مع الزملاء سيؤدي إلى نتائج عكسية على الإنجاز والأداء للمهام في الوظائف المختلفة.

وأيضاً اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Aamir، 2008)، في جانب المشاركة الوظيفية للموظف في عمله ويعزو الباحث سبب الاتفاق إلى أنه هنالك تشابه إلى حد كبير في بيئة ومجتمع وعينة الدراسة.

ولم تختلف هذه النتيجة مع أي من الدراسات السابقة التي تم عرضها.

جدول (27):

معامل الارتباط بين علاقات العمل والأداء الوظيفي للعاملين

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	.512	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين علاقات العمل والأداء الوظيفي للعاملين.

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

4. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة والأداء الوظيفي للعاملين.

يبين جدول (28) أن معامل الارتباط يساوي 0.704، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة والأداء الوظيفي للعاملين.

أيضاً من خلال الجدول التالي يتبين بأن هنالك علاقة طردية قوية بين التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة والأداء الوظيفي للعاملين، حيث أنه كلما كان الموظفين يتصفون في قولهم وعملهم بالقيم والأخلاق الحميدة في العمل كلما ارتفع الأداء الوظيفي لأفضل.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن الموظف الذي توجهه قيم وأخلاق معينة ستؤدي به إلى مستوى أداء معين مرتبط بتلك الأخلاق والقيم، وهذا يؤكد على الأهمية الكبيرة لهذا الجانب، حيث تحلي الموظف بصفات مثل الأمانة والصدق والإتقان والاحترام وغيرها من الصفات الإيجابية سيكون لها الدور الإيجابي على الأداء في العمل، أما انحراف الموظف عن تلك الأخلاق فسيكون له نتائج عكسية سلبية على الأداء والعمل وعلى الموظف نفسه.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (جبر وصنوبر، 2010) والتي توصلت وجود علاقة قوية بين أخلاقيات الإدارة الحديثة والأداء المؤسسي، ويعزو الباحث سبب الاتفاق إلى وجود معايير أخلاقية في بيئة الدراساتين يؤمن بها المجتمع وتكون بمثابة ثقافة لمجتمع هذه البيئة.

وأيضاً اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Rashid Saeed، 2013) في وجود علاقة ايجابية قوية بين القيم الأخلاقية والدليل الأخلاقي وأداء الموظفين، ويعزو الباحث سبب الاتفاق إلى تشابه كبير في بيئة ومجتمع وعينة الدراسة المتمثلة في موظفي الكليات والجامعات والمدارس الحكومية في دولة باكستان الإسلامية.

ولم تختلف هذه النتيجة مع أي من الدراسات السابقة التي تم عرضها.

جدول (28):

معامل الارتباط بين التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة والأداء الوظيفي للعاملين

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	.704	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة والأداء الوظيفي للعاملين.

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

5. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين النزاهة والشفافية في العمل والأداء الوظيفي للعاملين.

يبين جدول (29) أن معامل الارتباط يساوي 0.675، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النزاهة والشفافية في العمل والأداء الوظيفي للعاملين.

أيضاً من خلال الجدول التالي يتبين بأن هنالك علاقة طردية قوية بين النزاهة والشفافية في العمل والأداء الوظيفي للعاملين، حيث أنه كلما كان الموظفون يتصرفون في قولهم وعملهم بالنزاهة والشفافية في العمل كلما ارتفع الأداء الوظيفي للأفضل.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن الوضوح والنزاهة والشفافية والمهنية لها أهميتها الكبيرة في العمل وانعكاس ذلك على الأداء فتغليب الموظف لمصلحة العمل على مصالحه الشخصية والعمل بمهنية والبعد عن الأعمال المريبة ستؤدي به إلى نتائج إيجابية وحقيقية في الأداء والإنجاز أما ممارسة العكس فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج قد لا تحمد عقباها في العمل.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الحشاش، 2014)، والتي أوضحت فيها بوجود علاقة طردية قوية بين تطبيق المديرين لمبدأ الشفافية في العمل وتأثيره على أداء العاملين في مديريات التعليم بمحافظة غزة، ويعزو الباحث سبب الاتفاق إلى تشابه بيئة مجتمع الدراسة في القوانين الحكومية والتعليمات وقوانين الخدمة المدنية الفلسطينية، ووجود الثقافة المشتركة بين مجتمعي الدراستين.

ولم تختلف هذه النتيجة مع أي من الدراسات السابقة التي تم عرضها.

جدول (29):

معامل الارتباط بين النزاهة والشفافية في العمل والأداء الوظيفي للعاملين

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	.675	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين النزاهة والشفافية في العمل والأداء الوظيفي للعاملين.

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الرئيسية الثانية: يؤثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية بقطاع غزة عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

من نتائج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise في جدول (30) يمكن استنتاج ما يلي:

- تبين أن المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع "الأداء الوظيفي" هي: "التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة"، و"الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي"، وأن باقي المتغيرات تبين أن تأثيرها ضعيف.

- معامل التحديد = 0,571 ومعامل التحديد المعدل = 0,562، وهذا يعني أن 56.2% من التغير في الأداء الوظيفي (المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية 43.8% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على الأداء الوظيفي.

جدول (30): تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار

القيمة الاحتمالية Sig.	قيمة اختبار T	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
0.490	0.694	0.465	المقدار الثابت
0.000	4.449	0.478	التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة
0.000	4.005	0.412	الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي
نامل التحديد المعدل = 0.562		معامل التحديد = 0.571	

الأداء الوظيفي = 0.465 + 0.478 * التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة + 0.412 * الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي

من خلال جدول (30) تبين أن المتغيرات المستقلة حسب أهميتها في التأثير على " الأداء الوظيفي " حسب قيمة اختبار T هي: "التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة"، و"من ثم الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي".

ويعزو الباحث إلى أن من أكثر ما يؤثر على الأداء الوظيفي في أجزاء الانضباط الإداري هو التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة، حيث تعتبر هي المحرك للسلوك والمؤثر على الأداء من غيرها ثم يأتي بعدها في قوة التأثير هي الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي. وبناءً على هذه النتيجة ضرورة أن تعمل إدارات الكليات جاهدة على الاهتمام بهذين العنصرين المؤثرين على الأداء الوظيفي وهما عنصر التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة و عنصر الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي، وأن تعزز الإدارات وتقوي ذلك العنصرين عند الموظفين، كما ضرورة أن يهتم ويعزز الموظفين هذين العنصرين والتطوير للأفضل دائماً.

فالمتغير المستقل الأول الذي له التأثير القوي على الأداء الوظيفي للعاملين وهو جزء من الانضباط الإداري وهو التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة من جانب الموظفين يتمثل في صور كثيرة والتي لها انعكاساتها وأثرها القوي على الأداء للأفضل، ومن هذه الصور وأولها هي أمانة الموظف في عمله، حيث أن الوظيفة التي يعمل بها هي أمانة أوتمن عليها، فيجب أن يحكمه ضميره، وأن يؤدي جميع مهامه ويضع مخافة الله أمام عينيه، أما الصورة الثانية لتلك القيم والأخلاق وهي صدق الموظف مع نفسه ومع الآخرين في العمل، فيجب أن يبتعد عن الكذب والغش والمراوغة والخداع، وأن تكون له مصداقية عالية في أقواله وأفعاله، أما الصورة الثالثة وهي عدم التواكل على الآخرين وأن يعمل واجباته الوظيفية بنفسه، وبعدها صفة اتقان العمل وهي تعني الجودة، فيجب أن تكون طرق عمله ونتائج الأداء صحيحة وتقرب إلى الدقة والكمال قدر الامكان، وصفة أخرى العلاقات الطيبة والتعاونية والود والاحترام مع الجميع قدر الإمكان، أما الصفة الأخيرة وهي المحافظة على هيبة وكرامة الوظيفة والمؤسسة التي يعمل بها، وذلك يكون بشكله اللائق وتصرفاته وأعماله داخل المؤسسة وخارجها، وهذه الصفات مجتمعة ما إن توفرت في الموظف ستكون لها التأثير القوي على الأداء بل وأداء مميز للموظف.

أما المتغير المستقل الثاني الذي له التأثير القوي على الأداء الوظيفي للعاملين بعد المتغير المستقل الأول السابق وهو جزء من الانضباط الإداري وهو الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي من جانب الموظفين يتمثل في صور كثيرة والتي لها انعكاساتها وأثرها القوي على الأداء للأفضل، والصورة الأولى وهي أن يؤدي الموظف جميع أعماله المكلف بها في ضوء

صلاحياته التي منحها إياه القانون، ولا يتعدى على صلاحيات الآخرين في العمل، أما الصورة الثانية وهي أن يستثمر الموظف وقته في تأدية مهامه وواجباته الوظيفية، ولا يهدر ساعات العمل في أموره الشخصية أو في أمور لا تتعلق بوظيفته، أما الصورة الثالثة وهي أن يؤدي الموظف عمله بأقصى الإمكانيات المتوافرة لديه، فيجب أن لا يتقاعس الموظف عن عمله ويجب أن يسخر مهاراته ومعرفته وطاقاته في العمل ولا يعمل بالحد الأدنى، فهذه وظيفته ويتقاضى عليها الأجر، أما الصورة الرابعة وهي أن يؤدي الموظف الأعمال المكلف بها خارج الدوام الرسمي إذا اقتضت مصلحة العمل، فيجب أنه يكون عند الموظف استعداد وتضحية من أجل مصلحة العمل حتى لو تطلب منه التأخر بعد نهاية الدوام، أو أن ينجز أعمال خارج مؤسسته بناء على أوامر من الإدارة، أما الصور الأخرى فهي أن يعامل الموظف المستفيدين من مؤسسته معاملة لائقة حسنة وفيها احترام وبشاشة، وأن ينجز طلباتهم بكل مهنية ممكنة، وأيضاً أن يعمل الموظف بروح الفريق مع زملائه في العمل، وهذه المتطلبات مجتمعة ما إن توفرت في الموظف ستكون لها التأثير القوي على الأداء بل وأداء مميز للموظف.

أما بالنسبة لباقي المتغيرات المستقلة الثلاثة وهي جزء من مكونات الانضباط الإداري وهي (الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل، علاقات العمل، النزاهة والشفافية في العمل) فهي لها تأثير على الأداء الوظيفي ولكن تأثيراً ضعيفاً، وذلك حسب نتائج تحليل Stepwise.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة (Awais and Abdus ، 2013) في أن أخلاق العمل الإسلامي تؤثر بشكل كبير على أداء الموظف في كليات الجامعات في باكستان ، ويعزو الباحث الاتفاق إلى التشابه الكبير في مجتمع وعينة الدراسة.

كما وافقت هذه النتيجة مع دراسة (Aamir Ali Chughtai ، 2008) في وجود تأثير قوي للمشاركة الوظيفية على الأداء الوظيفي، والمشاركة الوظيفية تعتبر جزء من " الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي " للموظفين ويعزو الباحث سبب الاتفاق إلى أن هنالك تشابه كبير في مجتمع وعينة الدراسة والتي هي أعضاء الهيئة التدريسية لـ 53 جامعة في دولة باكستان.

كما وافقت هذه النتيجة مع دراسة (Anil and Paul ، 2010) في وجود تأثير نسبي لقيم العمل والأخلاق على أداء المهام.

ولم تختلف هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تم عرضها في هذه الدراسة.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء العاملين في الوظائف الإشرافية في الكليات الجامعية الحكومية في أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين ترجع إلى الاختلاف في بعض خصائص العاملين في الوظائف الإشرافية مثل متغير (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الكلية (مكان العمل)، المسمى الوظيفي).

تم استخدام اختبار " T لعينتين مستقلتين " لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام اختبار " التباين الأحادي " لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

ويشتق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء العاملين في الوظائف الإشرافية في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة في أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين تعزى إلى متغير الجنس.

من النتائج الموضحة في جدول (31) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " T - لعينتين مستقلتين " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معا، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى الجنس.

ومن نتائج الجدول التالي يتبين لنا بأنه ليس هنالك فرق في آراء العاملين في الوظائف الإشرافية سواء كانوا ذكورا أم اناثا في تأثير الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن آراء ونظرة المسؤولين في الجنسين واحدة في الوظائف الإشرافية حول الانضباط الإداري وأثره على الأداء الوظيفي للعاملين، فالدرجات العلمية والخبرات الأكاديمية والإدارية متقاربة فيما بينهم، ومن ثم فهم يتمتعون بالخبرة والمعرفة بأبعاد الانضباط الإداري والأداء الوظيفي بغض النظر عن جنسهم.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (حمادات وعياصرة، 2011) ودراسة (الصريرة، 2011) والتي توصلت بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات التزام وأداء أعضاء هيئة التدريس عرّى إلى متغير الجنس، ويعزو الباحث سبب الاتفاق إلى تشابه مجتمع وعينة الدراسة.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (زكي، 2012)، والتي توصلت بأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات الانضباط السلوكي لأعضاء هيئات التدريس تعزى لمتغير الجنس وذلك لصالح الذكور، ويعزو الباحث سبب الاختلاف إلى اختلاف مجتمع وعينة الدراسة من حيث طبيعة الجهة التي تحكم على انضباط الهيئة التدريسية.

جدول (31): نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - الجنس

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		أنثى	ذكر	
0.540	0.615	8.24	8.36	الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل.
0.277	-1.093	8.38	8.13	الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي.
0.657	-0.446	8.36	8.25	علاقات العمل.
0.564	0.579	8.20	8.32	التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة.
0.382	0.878	7.97	8.19	النزاهة والشفافية في العمل.
0.900	0.126	8.23	8.25	الانضباط الإداري.
0.218	-1.241	8.04	7.74	الأداء الوظيفي.
0.726	-0.351	8.17	8.10	جميع المجالات معا

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء العاملين في الوظائف الإشرافية في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة في أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين تعزى إلى متغير العمر.

من النتائج الموضحة في جدول (32) يمكن استنتاج ما يلي:
تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للمجالين " الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي"، و"الأداء الوظيفي" وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذين المجالين تعزى إلى العمر.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة معا فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ ، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى العمر وذلك لصالح الذين تتراوح أعمارهم تتراوح من 40- أقل من 50 سنة.

ويعزو الجث بأنه قد يكون لتلك الفئة في المناصب الاشرافية وعي وا إدراك أكبر من الفئات العمرية الأخرى بسبب عامل السن والخبرة العملية مع تقدم السن وأيضاً وصولها لسن الرشد.

وأتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العنزي والعميد، 2005) والتي توصلت بأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في ادراك الموظفين للأخلاق الإدارية تعزى لمتغير العمر، ويعزو الباحث سبب الاتفاق إلى تشابه كبير في بيئة ومجتمع وعينة الدراسة.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (البقي، 2012)، والتي توصلت بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى التزام العاملين وأثره على أدائهم تعزى لمتغير العمر، ويعزو الباحث سبب الاختلاف إلى أن تلك الدراسة تناولت مؤسسة حكومية واحدة وهي جوازات منطقة مكة المكرمة، وأيضاً بسبب اختلاف طبيعة مجتمع وعينة الدراسة.

جدول (32): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - العمر

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		50 سنة فأكثر	40- أقل من 50 سنة	20- أقل من 40 سنة	
*0.014	4.491	8.20	8.62	8.16	الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل.
0.063	2.845	7.97	8.44	8.04	الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي.
*0.002	6.975	8.13	8.73	7.98	علاقات العمل.
*0.001	7.353	8.06	8.69	8.08	التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة.
*0.001	7.229	7.87	8.60	7.90	النزاهة والشفافية في العمل.
*0.001	7.362	8.04	8.61	8.04	الانضباط الإداري.
0.071	2.727	7.39	8.04	7.72	الأداء الوظيفي.
*0.004	5.929	7.85	8.44	7.95	جميع المجالات معا

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء العاملين في الوظائف الإشرافية في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة في أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

من النتائج الموضحة في جدول (33) يمكن استنتاج ما يلي:
تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لمجال "التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة" وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى المؤهل العلمي وذلك لصالح الذين مؤهلهم العلمي دكتوراه.

ويعزو الباحث بأنه قد تكون نظرة أصحاب المؤهلات العلمية من الدكتوراه في المناصب الإشرافية أوسع وأكبر بسبب وصولهم إلى التقدم والتطور العلمي في مجال المعرفة أكثر من غيرهم من الفئات الأخرى، وبالتالي ينعكس على آرائهم في تقييم الانضباط الإداري وأثره على الأداء الوظيفي للعاملين.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة معا فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى المؤهل العلمي.

من خلال الجدول تبين أنه لا يوجد فرق في آراء العاملين في الوظائف الإشرافية حول الانضباط الإداري وأثره على الأداء الوظيفي للعاملين بسبب اختلاف المؤهل العلمي إلا باستثناء فئة مؤهل الدكتوراه.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الحشاش، 2014) والتي توصلت بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحقق الشفافية الإدارية وأبعادها لدى مديري مديريات التربية والتعليم بمحافظات غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، رغم أن هنالك تشابه كبير في بيئة ومجتمع وعينة الدراسة.

كما واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (حمادة وعياصرة، 2011) والتي توصلت إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الالتزام الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية

الحصن الجامعية الأردنية من وجهة نظرهم تعزى لمتغير المؤهل العلمي، رغم أن هنالك تشابه كبير في بيئة ومجتمع وعينة الدراسة.

ولم تتفق هذه النتيجة مع الدراسات السابقة التي تم عرضها.

جدول (33): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		دكتوراه	ماجستير	دبلوم/ بكالوريوس	
0.061	2.882	8.60	8.39	8.12	الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل.
0.491	0.716	8.33	8.21	8.05	الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي.
0.326	1.134	8.47	8.34	8.08	علاقات العمل.
*0.040	3.347	8.53	8.42	8.03	التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة.
0.138	2.023	8.27	8.30	7.90	النزاهة والشفافية في العمل.
0.098	2.383	8.44	8.33	8.04	الانضباط الإداري.
0.816	0.204	7.81	7.85	7.72	الأداء الوظيفي.
0.228	1.505	8.26	8.19	7.94	جميع المجالات معا

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء العاملين في الوظائف الإشرافية في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة في أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

من النتائج الموضحة في جدول (34) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " T - لعينتين مستقلتين " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معا وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى سنوات الخبرة.

ويعزو الباحث بأن آراء العاملين في المناصب الاشرافية موحدة سواءً كانوا حديثي الخدمة أم من القدامى في الخدمة، فنظرتهم لا تتأثر بسنوات الخبرة في العمل.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الصريرة، 2011) والتي توصلت إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ويعزو الباحث سبب الاتفاق إلى أن هنالك تشابه كبير في مجتمع وعينة الدراسة.

وأيضاً اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (القمي، 2012)، والتي توصلت بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى التزام العاملين وأثره على أدائهم للعاملين في جوازات منطقة مكة المكرمة تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ويعزو الباحث سبب الاتفاق إلى أن مجتمع الدراستين يخضع لمؤسسات الدولة الحكومية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (العنزي والعميد، 2005) والتي توصلت بأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في ادراك الموظفين للأخلاق الإدارية تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ويعزو الباحث سبب الاختلاف إلى اختلاف مجتمع وعينة الدراسة.

جدول (34): نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " -سنوات الخبرة

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		10 سنوات فأكثر	أقل من 10 سنوات	
0.865	-0.170	8.35	8.32	الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل.
0.187	-1.330	8.29	8.06	الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي.
0.197	-1.299	8.40	8.14	علاقات العمل.
0.377	-0.888	8.37	8.23	التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة.
0.220	-1.236	8.26	8.03	النزاهة والشفافية في العمل.
0.267	-1.116	8.33	8.16	الانضباط الإداري.
0.707	0.377	7.76	7.83	الأداء الوظيفي.
0.518	-0.649	8.16	8.06	جميع المجالات معا

5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء العاملين في الوظائف الإشرافية في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة في أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين تعزى إلى متغير الكلية (مكان العمل).

من النتائج الموضحة في جدول (35) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معا وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى الكلية وذلك لصالح الذين يعملون في " كلية الدعوة الإسلامية ".

ويرى الباحث بان آراء العاملين في الوظائف الإشرافية في الكليات الخمس تقريبا متقاربة إلا آراء العاملين في المناصب الإشرافية في كلية الدعوة الإسلامية حيث نجد أن آرائهم تختلف حول الانضباط الإداري وأثره على الأداء الوظيفي للعاملين.

ويعزو الباحث ذلك الى أنه قد يكون مستوى الانضباط الإداري عند العاملين في كلية الدعوة الإسلامية أكثر من الكليات الأربعة الأخرى وذلك بشيء قليل.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (زكي، 2012) والتي توصلت إلى أنه يوجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الانضباط السلوكي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية في ضوء القيم الأخلاقية تعزى لمتغير الجامعة (مكان العمل) وذلك لصالح الجامعات الواقعة في مكان غير مقدس، ويعزو الباحث سبب الاتفاق إلى أن هنالك تشابه كبير في بيئة ومجتمع وعينة الدراسة.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الصريرة، 2011) والتي توصلت بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها تعزى لمتغير الجامعة (مكان العمل)، ويعزو الباحث سبب الاختلاف إلى أن تلك الدراسة فقط تناولت في التركيز على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين دون التطرق لمتغير الانضباط الاداري وأثره على الأداء الوظيفي.

جدول (35): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - الكلية (مكان العمل)

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات					المجال
		فلسطين للمريض	الجامعية للعلوم والتكنولوجيا	الدعوة الإسلامية	فلسطين التقنية	مجتمع الأقصى	
*0.000	5.755	8.49	7.82	8.77	8.66	8.28	الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل.
*0.003	4.263	8.37	7.74	8.67	8.51	8.00	الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي.
*0.000	7.687	8.59	7.43	8.84	8.49	8.31	علاقات العمل.
*0.000	6.613	8.63	7.71	8.80	8.51	8.20	التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة.
*0.000	7.603	8.49	7.41	8.73	8.48	8.06	النزاهة والشفافية في العمل.
*0.000	8.456	8.51	7.65	8.76	8.54	8.16	الانضباط الإداري.
*0.003	4.289	7.76	7.77	8.56	7.77	7.47	الأداء الوظيفي.
*0.000	6.052	8.29	7.68	8.70	8.31	7.96	جميع المجالات معا

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء العاملين في الوظائف الإشرافية في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة في أثر الانضباط الإداري و على الأداء الوظيفي للعاملين تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.

من النتائج الموضحة في جدول (36) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للمجالين " الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل، الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي " وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذين المجالين تعزى إلى المسمى الوظيفي وذلك لصالح الذين مسماهم الوظيفي رئيس قسم أكاديمي .

ويعزو الباحث بأنه قد تكون نظرة المسؤولين الأكاديميين وأرائهم أدق حول الانضباط الإداري وأثره على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك في جزئيتي " الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل"، و"الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي"، وذلك عن غيرهم من المناصب الإشرافية

الأخرى وذلك بأن الموظفين الأكاديميين يمكن قياس أدائهم بشكل أوضح وأدق لذلك نرى أن تقييم رئيس القسم الأكاديمي لموظفيه في القسم أدق وأوضح من غيره من المناصب الاشرافية الأخرى.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة معا فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى المسمى الوظيفي.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الحشاش، 2014) والتي توصلت إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة أداء العاملين في مديريات التربية والتعليم بمحافظات غزة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي وذلك لصالح " رئيس قسم "، ويعزو الباحث سبب الاتفاق أن بيئة مجتمع الواسعة واحدة وأيضاً تخضع مؤسسات تلك الدراسة إلى الحكومة في قطاع غزة، ومع وجود قوانين ونظم موحدة، وقانون خدمة مدنية موحد أيضاً .

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (البقي، 2012)، والتي توصلت بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى التزام العاملين وأثره على أدائهم للعاملين في جوازات منطقة مكة المكرمة تعزى لمتغير رتبة الضباط ورتبة الأفراد، وهذه رتب عسكرية والرتب يقابلها في الوظائف المدنية المسمى الوظيفي ويعزو الباحث سبب الاختلاف الى الاختلاف في مجتمع وعينة الدراسة من حيث أن تلك الدراسة أجريت على مؤسسة عسكرية وأيضاً لم تجرى الدراسة على عدة مؤسسات.

جدول (36): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المسمى الوظيفي

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات					المجال
		غير ذلك	رئيس شعبة	رئيس قسم إداري	رئيس قسم أكاديمي	عميد/ نائب عميد	
*0.043	2.579	8.04	8.33	8.13	8.63	8.43	الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة
*0.022	3.006	7.72	8.24	7.98	8.52	8.25	الحفاظ على مقتضيات الواجب
0.308	1.220	8.34	8.38	7.97	8.39	8.58	علاقات العمل.
0.072	2.231	8.25	8.14	8.01	8.54	8.58	التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة.
0.220	1.464	8.03	8.19	7.87	8.42	8.25	النزاهة والشفافية في العمل.
0.060	2.350	8.06	8.25	8.00	8.51	8.41	الانضباط الإداري.
0.568	0.739	7.79	7.96	7.60	7.97	7.74	الأداء الوظيفي.
0.135	1.802	7.98	8.16	7.88	8.35	8.21	جميع المجالات معا

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

خلاصة:

قام الباحث في هذا الفصل بتحليل نتائج التحليل الإحصائي لفقرات أداة الدراسة وهي (الاستبانة) ثم قام بتفسيرها بالترتيب حسب كل قسم وكل مجال، وربط هذه النتائج والتفسيرات بالدراسات السابقة من ناحية اتفاق النتائج أو اختلافها، ثم تلى بعدها تحليل فرضيات الدراسة وتفسير نتائجها وربط النتائج مع الدراسات السابقة من حيث الاتفاق والاختلاف، وناقش الباحث أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع أيضاً وربط ذلك بالدراسات السابقة، ثم تم مناقشة الفروقات في رأي المبحوثين طبقاً للمتغيرات الشخصية وربطها أيضاً مع الدراسات السابقة.

الفصل السادس

نتائج وتوصيات الدراسة

- ❖ نتائج الدراسة
- ❖ توصيات الدراسة
- ❖ دراسات مقترحة

أولاً : نتائج الدراسة

هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر الانضباط الاداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية بقطاع غزة وذلك من وجهة نظر ذوي الوظائف الإشرافية في تلك الكليات، وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :-

1. أثبتت الدراسة أن هنالك علاقة قوية بين مظاهر الانضباط الإداري والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية الخمس في قطاع غزة بنسبة 74.8%.
2. أظهرت الدراسة بأن هنالك أثر قوي لبعض عناصر الانضباط الاداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية الخمس في قطاع غزة، وهي " التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة " و " الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي "، أما باقي المظاهر فقد كان تأثيرها ضعيف على الأداء الوظيفي للعاملين.
3. بينت الدراسة بأن مستوى الانضباط الإداري في الكليات الجامعية الحكومية الخمس في قطاع غزة كان مرتفعاً وهو 82.47%.
4. أثبتت الدراسة بأنه لا يوجد هنالك تسبب إداري في جميع الكليات الجامعية الحكومية الخمس في قطاع غزة.
5. أشارت الدراسة بأن مستوى الانضباط الإداري كان متفاوتاً بين الكليات الخمس، وقد كان لكلية الدعوة الاسلامية أعلى مستوى انضباط وهو 8.70، أما الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا فكانت مستواها الخامس وهي أقل مستوى وهو 7.68، أما كلية فلسطين التقنية- دير البلح فكانت ترتيبها الثاني ومستوى الانضباط هو 8.31، وكلية فلسطين للتمريض كان مستواها الثالث وهو 8.29، أما كلية مجتمع الأقصى فكان مستواها الرابع وهو 7.96 .
6. كما بينت الدراسة بأن أعلى وأول مستوى انضباط إداري في الكليات الخمس كان مجال " الالتزام بالأنظمة والقوانين في العمل" ونسبته 83.34%، والثاني هو "التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة" ونسبته 83.01%، والثالث هو "علاقات العمل" ونسبته 82.70%، أما الرابع فهو " الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي" ونسبته 81.75%، أما المستوى الخامس وهو آخر مستوى فكان "النزاهة والشفافية في العمل" ونسبته 81.48%.
7. أوضحت الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الخمس كان عالياً ونسبته 77.98%.

8. أظهرت الدراسة بأن الكليات الخمس تمارس منح الحوافز للموظفين المبدعين بشكل ضعيف وذلك بنسبة 60.21%.
9. أثبتت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين في الوظائف الإشرافية، في الكليات الخمس من ناحية أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الأقسام المختلفة، تعزى الى المتغيرات الشخصية التالية (الجنس، سنوات الخبرة).
10. أثبتت الدراسة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين في الوظائف الإشرافية، في الكليات الخمس من ناحية أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الأقسام المختلفة، تعزى الى متغير (العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفية، الكلية)مكان العمل).

ثانياً : توصيات الدراسة

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فإن الباحث يوصي بما يلي:-

1. يوصي الباحث بأن تأخذ الكليات دورها في تعزيز جميع عناصر الانضباط الإداري لدى العاملين فيها، والتركيز الإضافي على عنصر " التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة و" الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي " من خلال التوعية والتنقيف وتطوير وتطبيق أنظمة الثواب والعقاب، ووسائل الرقابة المختلفة.
2. تفعيل دور الانضباط الذاتي لدى العاملين، والرقابة الذاتية أيضاً، من خلال التوعية والتنقيف وورش العمل والتدريب.
3. ضرورة أن توجه إدارة الكليات الموظفين إلى تطبيق تعليمات وقواعد العمل بشكل أكبر.
4. يوصي الباحث بأن على الموظفين استثمار وقتهم في تأدية المهام الوظيفية بشكل أفضل، وهنا دور نشر ثقافة أهمية وقت العمل واستغلاله في الوظيفة.
5. أن يحافظ الموظف على أدائه ضمن معايير الجودة للعمل في الكلية، ويفضل على الموظفين أن يكون أدائهم قدر الامكان ضمن معايير الجودة، وهنا يبرز دور مسئولية الموظف ومسئولية دوائر الجودة في تلك الكليات، وأيضاً دور دوائر الرقابة اتجاه متابعة الجودة والتأكيد عليها.
6. التأكيد على الموظفين في مسألة وضع مصلحة العمل فوق المصالح الشخصية، وهذا بدوره يتطلب نشر ثقافة مصلحة العمل أولاً بالإضافة لدور الإدارة في الإرشاد والتوجيه، وأيضاً دور الرقابة في المتابعة.
7. ضرورة أن توفر إدارات الكليات المناخ المناسب والظروف لتعمل على إثارة وتقوية الرغبة والحماس لدي الموظفين لإنجاز أعمالهم بصورة أفضل.
8. توفير دورات تدريبية للموظفين لتمكينهم وتقوية جانب القدرة العملية على حل مشاكل العمل التي تواجههم قدر الامكان.
9. حث الموظفين على تطوير الأداء والمهارات بشكل مستمر، ويتم ذلك من خلال التدريب المستمر للموظفين وأيضاً ورش العمل.
10. يرجى من إدارة الكليات أن توفر وتوضح بطاقات الوصف الوظيفي للموظفين، لما له دور إيجابي على الأداء.

11. ضرورة أن تعمل إدارة الكليات على توفير وتوضيح نتائج تقييم الأداء الخاص بالموظفين وخاصة في جزئية نقاط القوة والضعف، وذلك حتى تكون الأمور واضحة للموظف.
12. يرجى من إدارة الكليات إتباع نظم تقييم الأداء بناءً على أسس علمية ومعايير واضحة للجميع وبشكل أفضل.
13. تطوير نظم الحوافز في الكليات، حيث يرجى أن تمارس الكليات دورها في تقدير الموظفين المبدعين ومنحهم الحوافز على الإبداع.

ثالثاً : دراسات مقترحة

- في ضوء ما توصلت اليه وأوصت به تلك الدراسة، فإن الباحث يقترح إجراء الدراسات التالية:
1. إجراء دراسة بعنوان " أثر الانضباط الاداري على أداء الموظفين الأكاديميين في الكليات الجامعية الحكومية يقاع غزة ".
 2. إجراء دراسة بعنوان " أثر الانضباط الاداري على أداء الموظفين الإداريين في الكليات الجامعية الحكومية يقاع غزة ".
 3. إجراء دراسة بعنوان "أسباب الانضباط الإداري في الكليات الجامعية الحكومية بقطاع غزة".
 4. إجراء دراسة بعنوان "أسباب الانضباط الإداري في الوزارات الحكومية بقطاع غزة ".

قائمة المراجع

- ❖ الكتب العربية
- ❖ الرسائل العلمية
- ❖ الدوريات
- ❖ المراجع الأجنبية
- ❖ المواقع الإلكترونية

قائمة المراجع :-

أولا : الكتب العربية

- القرآن الكريم
- ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم، (1964)، " لسان العرب "، جزء 9، دار، صادر بيروت.
- الجرجاوي، زياد، (2010)، القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، الطبعة الثانية، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين.
- حريم، حسين، (1997)، السلوك التنظيمي وسلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع.
- الحمداني، موفق، (2006)، مناهج البحث العلمي، مؤسسة الوراق للنشر، الأردن، عمان
- درة، عبدالباري وآخرون، (2008)، إدارة القوى البشرية، جامعة القدس المفتوحة.
- رايح، تركي، (1982)، أصول التربية والتعليم، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- راوية، حسن، (2001)، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- زويلف، مهدي حسن، (1998)، إدارة الأفراد دار مجلاوي للنشر، عمان.
- السكارنة، بلال خلف، (2009)، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- السكارنة، بلال خلف، (2011)، الفساد الإداري، دار وائل، عمان، الأردن.
- شاويش، مصطفى نجيب، (2007)، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
- عبد الفتاح، محمد سمير، (2011)، علم النفس والسلوك الوظيفي، دار انو للنشر، القاهرة.
- عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد، (2001)، البحث العلمي - مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.
- العريقي، منصور محمد، (2012)، إدارة الموارد البشرية، دار الكتاب الجامعي، صنعاء.
- الفرا، يحيى نافع، (2012م)، واجبات الموظف العام ودورها في تطوير جودة الأداء الإداري في القطاع العام الفلسطيني، فلسطين، غزة.
- القحطاني، محمد بن دليم، (2008)، إدارة الموارد البشرية، للبيكان للنشر، الرياض.

- الكردي، علي، الإدارة والقيادة، وادي النيل للتنمية البشرية، القاهرة، 2011م.
- ليلو، مازن راضي، (2008)، القانون الاداري، الأكاديمية العربية، الدنمارك.
- محمد، راوية، (2001)، إدارة الموارد البشرية- رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة.

ثانيا : الرسائل العلمية

- أبو ادريس، محمد العزازي، (2000)، " الممارسات الإدارية والتسيب الوظيفي في الأجهزة المحلية، دراسة تطبيقية"، مجلة البحوث التجارية، المجلد 23، العدد 1.
- أبو عمرة، حسن محيسن حسن، (2010)، " عوامل الإخلال الوظيفي في الكليات التقنية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية - غزة، رسالة ماجستير، فلسطين.
- أبو ماضي، خالد ماضي، (2007)، " معوقات تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وسبل علاجها"، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية - غزة، فلسطين.
- بدر، رأفت اسماعيل، (2012)، "تصور مقترح لتفعيل معايير الانضباط وجودة الاداء لدي القوى العاملة في قطاع التعليم من منظور اسلامي"، جامعة ام القرى بالسعودية، رسالة ماجستير، السعودية.
- البقمي، سعد، (2012)، "الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير، مكة، السعودية.
- جبر وصنوبر، عرفات جبر وداوود صنوبر، (2010)، " الأخلاقيات الإدارية وأثرها في الأداء المؤسسي"، بحث منشور، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- حسين، سحراء انور، (2012)، " قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي"، رسالة ماجستير، المعهد التقني المنصور، بغداد، العراق.
- الحشاش، خالد سعد، (2014)، " درجة تحقق الشفافية الإدارية لدى مديري مديريات التربية والتعليم بمحافظة غزة وعلاقتها بأداء العاملين فيها"، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية- غزة، غزة، فلسطين.
- حمادات وعياصرة، محمد حمادات و محمد عياصرة، (2011)، "درجة الالتزام الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الحصن الجامعية الأردنية من وجهة نظرهم"، بحث منشور، كلية اربد الجامعية، البلقاء، الأردن.

- زكي، خديجة بنت محمود، (2012)، " الانضباط السلوكي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية في ضوء القيم الأخلاقية الإسلامية من وجهة نظر طلابهم (دراسة تطبيقية على جامعتي طيبة والطائف) "، رسالة ماجستير، جامعة ام القرى، مكة، السعودية
- سامية، زويش، (2013)، " محددات الرضا الوظيفي وأثرها على أداء الموظفين"، رسالة ماجستير، جامعة اكلي محند اولحاج - البويرة، الجزائر.
- الصرايرة، خالد أحمد، (2011)، " بعنوان : الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها "، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الأردن.
- عبد الرحمن، برهان حافظ، (2010)، " دور التعليم العالي في تعزيز الهوية الفلسطينية وأثره على التنمية السياسية من وجهة نظر الطلبة والعاملين"، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.
- عبد اللطيف، أسار فخري، (2007)، " أثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية "، بحث منشور، البنك المركزي العراقي، بغداد، العراق.
- العجلة، توفيق عطية توفيق، (2009)، " الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام دراسة تطبيقية على وزارات قطاع غزة "، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين.
- عكاشة، أسعد احمد محمد، (2008)، " أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الاداء التنظيمي "، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين.
- العنزي، عوض خلف، والعديم، عقوب رشيد، (2005)، " إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاقيات المهنية"، جامعة الكويت، الكويت.
- الغامدي، رحمة بنت محمد، (2009)، "أخلاقيات العمل الإداري لدى مديرات المدارس الثانوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمات بمنطقة الباحة التعليمية"، جامعة أم القرى، رسالة ماجستير غير منشورة، السعودية.
- المالكي، هاشم حامد احمد، (2001)، " العوامل المؤثرة في الانضباط الوظيفي"، جامعة الملك عبدالعزيز بالسعودية، رسالة ماجستير، السعودية.
- المجالي، وليد علي دياب، (2007)، "العلاقة بين العوامل الشخصية والوظيفية ومدى التزام العاملين بالدوام الرسمي في أمانة عمان الكبرى"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.

ثالثا : الدوريات

- أبو إدريس، محمد العزازي، (2001)، "الممارسات الإدارية والتسيب الوظيفي في الأجهزة المحلية- دراسة تطبيقية"، مجلة البحوث التجارية، المجلد 23، العدد 1.
- طبش، خالد محمود، (2009)، "سبل تعزيز أخلاقيات العمل في القطاع العام الفلسطيني، دراسة على وزارة الصحة"، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر الإصلاح والتطوير الإداري الأول، ديوان الموظفين العام.
- عبد اللطيف، أسار فخري، (2006)، "أثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية"، مجلة علوم إنسانية، سنة 4، العدد 29.
- قانون الخدمة المدنية المعدل، (2005)، السلطة الوطنية الفلسطينية.
- مدونة السلوك الوظيفي للعاملين بالجهاز الإداري للدولة بجمهورية مصر العربية، جمهورية مصر العربية، (2014)، المعهد القومي للإدارة -مركز الحوكمة.
- مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة، (2014)، المملكة الأردنية الهاشمية.
- مدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة، (2012) قرارات مجلس الوزراء، السلطة الوطنية الفلسطينية.
- وثيقة تشخيص الواقع التربوي، (2007)، وزارة التربية والتعليم العالي، رام الله- فلسطين.

رابعا : المراجع الأجنبية

- Aamir Ali Chughtai, (2008), " Impact of Job Involvement on In-Role Job Performance and OrganizationalCitizenship Behaviour ", Dublin City University,Ireland.
- Angel O Denisi,Ricky Griffin, (2001)," Human Resource of Management",Houghton Mifflin Company.
- Anil, Paul R. Sparrow and Nelson Perera, (2010), " Impact of work values and ethics on citizenship andtask performance in local and foreign investedfirms: A test in a developing country context", University of Wollongong, Australia.

- Awais Imam, Abdus Sattar Abbasi and Saima Muneer, (2013), " Organizational Culture and Performance of Higher Educational Institutions: the Mediating Role of Individual Readiness for Change", Pakistan.
- Dockel, A. (2003). The Effect of Retention Factors on Organizational Commitment: An Investigation of High Technology Employees. Master Thesis, University of Pretoria: Pretoria.
- Donald P. cran, (1987). Personnel: Human Resources Management, 4th. Ed., Belmont calif Kent Publishing co.
- Garner, Eric, (2012). Effictive Discipline, Ventus Publishing Aps.
- J. P. Campbell, R. A. McCloy, S. H. Oppler and C. E. Sagger,(1993), "A Theory of Performance," In: N. Schmit and W. C. Borman, Eds., Personal Selection in Organizations, Jossey-Bass, San Francisco
- Rashid Saeed. (2013) . " Factors Affecting the Performance of Employees at Work Place in the Banking Sector of Pakistan ", COMSATS Institute of Infromation Technology, Sahiwal, Pakistan.
- Victor Obule Ebuara1 and Maurice Ayodele Coker, (2012), " Influence of Staff Discipline and Attitude to Work On Job Satisfaction Lecturers in Tertiary Institutions in Cross River State", Cross River State.
- Warraich Usman Ali, Ahmed Rizwan Raheem, Ahmad Nawaz and Khoso Imamuddin, (2014), " Impact of Stress on Job Performance: An Empirical Study of the Employees of Private Sector Universities of Karachi, Pakistan", Research Journal of Management Sciences, Pakistan.
- Yoder D, (1988). Personnel Managemnt and Industrial Relations, New Delhi, Prentic-Hall.

خامسا المواقع الإلكترونية:

- | | |
|----------------------|---------------------------------------|
| . www.cst.ps | - الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا |
| .www.ptcdb.edu.ps/ar | - كلية الدعوة الاسلامية |
| www.ptcdb.edu.ps/ar | - كلية فلسطين التقنية - دير البلح |
| .www.pcn.gov.ps | - كلية فلسطين للتمريض |

www.alaqsa.edu.ps

www.mohe.ps

www.wafa.ps

- كلية مجتمع الأقصى

- وزارة التربية والتعليم العالي

- وكالة الأنباء والمعلومات الفلسطينية (وفا)

الملاحق

- ❖ ملحق رقم (1) قائمة بأسماء المحكمين للاستبانة
- ❖ ملحق رقم (2) الاستبانة في شكلها النهائي

ملحق رقم (1)

قائمة بأسماء المحكمين للاستبانة

الرقم	اسم الدكتور	الجامعة	التخصص	المكانة الوظيفية
1.	أ.د يوسف عاشور	الجامعة الاسلامية	ادارة أعمال	عضو هيئة تدريس
2.	د. يوسف بحر	الجامعة الاسلامية	ادارة أعمال	عضو هيئة تدريس
3.	د. نافز بركات	الجامعة الاسلامية	احصاء	عضو هيئة تدريس
4.	أ.د سمير صافي	الجامعة الاسلامية	احصاء	عضو هيئة تدريس
5.	د. وفيق الأغا	جامعة الازهر	ادارة أعمال	عضو هيئة تدريس
6.	د. عماد عدوان	كلية فلسطين التقنية- دير البلح	ادارة أعمال	عميد كلية
7.	د. منصور الأيوبي	كلية فلسطين التقنية- دير البلح	ادارة أعمال	عضو هيئة تدريس
8.	د. أمال الحيلة	كلية فلسطين التقنية- دير البلح	ادارة أعمال	عضو هيئة تدريس
9.	د. محمد البحصي	كلية فلسطين التقنية- دير البلح	لغة عربية	عضو هيئة تدريس و رئيس قسم المكتبة والبحث العلمي

ملحق رقم (2)

الاستبانة في شكلها النهائي



الجامعة الإسلامية غزة

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

استبانة بحث بعنوان :-

أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية بقطاع غزة

المحترم/ة

السيدة/ة

السلام عليكم ورحمة الله

جاءت الدراسة الحالية والمعنونة " أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية بقطاع غزة " وذلك من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية، لإتمام رسالة الماجستير في إدارة الأعمال وذلك بوصفها محاولة لتلمس مظاهر الانضباط الإداري او الوظيفي في الكليات الجامعية الحكومية في محافظات غزة ومدى تأثيرها على أدائهم المهني، كما أنها تعد إحصائية لقياس مقدار وجود هذه الظاهرة في وظائفهم وسبل تعزيزها، وهذا لن يتحقق بعد فضل الله، إلا بتعاونكم معنا من خلال مساهمتكم بالإجابة على فقرات الاستبانة، فالرجاء التكرم بوضع إشارة (X) على فقرات البيانات الشخصية، وأيضا وضع الدرجة المناسبة من (1-10) في المكان المخصص على فقرات الانضباط الإداري والأداء الوظيفي.

والباحث على ثقة بأنك ستولي هذه الاستبانة جل اهتمامك، وتجيب عن فقراتها بكل دقة وموضوعية لتحقيق الدراسة الهدف من إعدادها، وكما تعلم بالتأكيد، أن البيانات التي ستدلي بها لن تستعمل إلا لأغراض بحثية فقط، وأخيرا أرجو التفضل بإعادة الاستبانة بعد الإجابة عنها إلى الجهة التي استلمتها منها بأسرع وقت ممكن.

ملاحظة التنويه :- أخي المسئول حضرتكم في هذه الاستبانة تقيمون انضباط وأداء مرؤوسيكم

التابعين لكم، وذلك بشكل عام. **واقبلوا خالص تحياتي وتقديري،،،**

الباحث

كمال نوفل

جوال رقم: 0599879897

ملاحظة: يرجى وضع إشارة (X) على الإجابة المناسبة.

أولاً: البيانات الشخصية

1- الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
2- العمر	<input type="checkbox"/> 20- أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/> 30- أقل من 40 سنة
	<input type="checkbox"/> 40- أقل من 50 سنة	<input type="checkbox"/> 50 سنة فأكثر
3- المؤهل العلمي	<input type="checkbox"/> دبلوم	<input type="checkbox"/> بكالوريوس
	<input type="checkbox"/> ماجستير	<input type="checkbox"/> دكتوراه
4- سنوات الخبرة	<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> 5- أقل من 10 سنوات
		<input type="checkbox"/> 10 سنوات فأكثر
5- الكلية(مكان العمل)	<input type="checkbox"/> فلسطين التقنية_دير البلح	<input type="checkbox"/> الدعوة الاسلامية
	<input type="checkbox"/> فلسطين للتمريض	<input type="checkbox"/> مجتمع الاقصى
		<input type="checkbox"/> الجامعية للعلوم والتكنولوجيا
6- المسمى الوظيفي	<input type="checkbox"/> عميد	<input type="checkbox"/> نائب عميد للشئون الأكاديمية
	<input type="checkbox"/> نائب عميد للشئون الإدارية	<input type="checkbox"/> نائب عميد للتخطيط والتطوير
	<input type="checkbox"/> رئيس قسم أكاديمي	<input type="checkbox"/> رئيس قسم إداري
	<input type="checkbox"/> رئيس شعبة	<input type="checkbox"/> غير ذلك حدد ()

ملاحظة: يرجى وضع الدرجة المناسبة من (1- 10) لكل فقرة من الفقرات التالية، مع العلم انه كلما اقتربت درجة الإجابة من (10) دل ذلك على الموافقة التامة على الفقرة، وكلما اقتربت الإجابة من (1) دل على عدم الموافقة التامة على الفقرة.

ثانيا: الانضباط الإداري

م	الفقرة	الاجابة من (10 -1)
1- الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل		
1.	يلتزم الموظف بمواعيد الحضور والانصراف في الكلية.	
2.	يلتزم الموظف بالدوام أثناء ساعات العمل الرسمية.	
3.	يبلغ الموظف رئيسه عند غيابه عن العمل.	
4.	يمارس الموظف صلاحياته وقراراته ضمن الوصف الوظيفي.	
5.	يطبق الموظف تعليمات وقواعد العمل بصورة صحيحة.	
6.	يلتزم الموظف بتعليمات رئيسه المباشر.	
7.	يحافظ الموظف على أسرار العمل قدر الامكان.	
8.	يحافظ الموظف على أموال وممتلكات الكلية قدر الامكان.	
2- الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي		
9.	يؤدي الموظف جميع أعماله المكلف بها في ضوء صلاحياته.	
10.	يستثمر الموظف وقته في تأدية مهامه وواجباته الوظيفية.	
11.	يؤدي الموظف عمله بإنقان وعدم الأخطاء قدر الإمكان.	
12.	يؤدي الموظف عمله بأقصى الإمكانيات المتوفرة لديه.	
13.	يؤدي الموظف الأعمال المكلف بها خارج الدوام الرسمي إذا اقتضت مصلحة العمل.	
14.	يعامل الموظف المستفيدين في الكلية بشكل لائق.	
15.	ينجز الموظف معاملات المستفيدين في الكلية بدقة وموضوعية.	
16.	يعمل الموظف بروح الفريق مع زملائه.	

م	الفقرة	الاجابة من (1- 10)
3- علاقات العمل		
17.	يلتزم الموظف باللباقة والآداب عند الاتصال برؤسائه في العمل.	
18.	يتبع الموظف الود والاحترام عند اختلافه مع رؤسائه في العمل.	
19.	يسهل الموظف طرق العمل لزملائه.	
20.	يتعامل الموظف مع زملائه في العمل بمعاملة طيبة.	
21.	يتعامل الموظف مع زملائه بعدالة.	
4- التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة		
22.	يتصف الموظف بالأمانة في العمل.	
23.	يتعامل الموظف بصدق مع الآخرين في العمل.	
24.	يقوم الموظف بأداء أعماله بنفسه.	
25.	يقوم الموظف بتويض الآخرين عند الضرورة.	
26.	يحافظ الموظف على ادائه ضمن معايير الجودة للعمل في الكلية.	
27.	يتميز الموظف بإقامة شبكة علاقات طيبة مع الآخرين داخل العمل.	
28.	يتميز الموظف بروح المسؤولية في تأدية أعماله.	
29.	يحافظ الموظف على هيبه وكرامة الوظيفة في المظهر السلوك.	
5- النزاهة والشفافية في العمل		
30.	يبتعد الموظف عن مواطن الشبهات أثناء أداء الواجبات الوظيفية.	
31.	يضع الموظف واجباته ومسئوليته في عمله فوق مصالحه الشخصية.	
32.	يؤدي الموظف جميع أعماله بمهنية كاملة.	
33.	يعتبر الموظف محل ثقة عند الآخرين في العمل.	
34.	يتصف الموظف باستغلاله الوظيفة بصورة سليمة.	
35.	يمارس الموظف اعماله بنزاهة.	
36.	يقدم الموظف النصح والمشورة للآخرين بمهنية تامة في العمل.	
1 : الأداء الوظيفي		
37.	يحرص الموظف على تحقيق الأهداف المحددة في الكلية.	
38.	يقوم الموظف بتأدية الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	

الاجابة من (10 -1)	الفقرة	م
	تتوفر لدى الموظف المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يمارسها.	39.
	ينجز الموظف مهامه في الوقت المحدد.	40.
	يستغل الموظف الموارد المتاحة استغلال جيد.	41.
	تتوافر لدى الموظف الرغبة والحماس لإنجاز أعماله.	42.
	يتمتع الموظف بالقدرة على حل مشاكل العمل.	43.
	يطور الموظف ذاته ومهاراته بشكل مستمر.	44.
	ينسق الموظف مع الآخرين لانجاز العمل.	45.
	توجد قدرة لدى الموظف على تصحيح الأخطاء الناتجة عن العمل.	46.
	يتمتع الموظف بمهارة التواصل الجيدة والتعامل مع الآخرين.	47.
	بطاقة الوصف الوظيفي واضحة للموظف.	48.
	يحدد نظام تقييم الأداء الوظيفي بشكل فعال نقاط القوة والضعف لدى الموظف.	49.
	يتم تقييم الأداء على أسس علمية ومعايير واضحة للجميع.	50.
	تمنح الادارة الحوافز للموظف المبدع.	51.

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا