

The Islamic University–Gaza
Research and Postgraduate Affairs
Faculty of Education
Master of Education Principles
Science / Educational administration



الجامعة الإسلامية – غزة
شئون البحث العلمي والدراسات العليا
كلية التربية
ماجستير/ أصول تربية / إدارة تربوية

واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات
الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقته بجودة الأداء
The Reality of Social Relations between Teaching at Palestinian
Universities in Gaza Governorates and their Relationship to
the Quality of Performance of Faculty Members

إعدادُ الباحِثة
ريم محمد رسمي أبو الريش

إشرافُ الدكتورِ
منور عدنان نجم

قُدِّمَ هَذَا البَحْثُ إِسْتِكْمَالاً لِمَتَطَلِبَاتِ الحُصُولِ عَلَى دَرَجَةِ المَاجِسْتِيرِ
فِي أَصُولِ التَّرْبِيَةِ بِكُلِّيَةِ التَّرْبِيَةِ فِي الجَامِعَةِ الإِسْلَامِيَةِ بِغَزَّةِ

أبريل/2016م – رجب/1437هـ

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الأداء

The reality of social relations between teaching at Palestinian universities in Gza Governorates and their relationship to the quality of performance of faculty members

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

Declaration

I understand the nature of plagiarism, and I am aware of the University's policy on this.

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

Student's name:	ريم محمد أبو الريش	اسم الطالب:
Signature:		التوقيع:
Date:	2016/04/24	التاريخ:



نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحثة/ ريم محمد رسمي أبو الريش لنيل درجة الماجستير في كلية التربية / قسم أصول التربية - الإدارة التربوية وموضوعها:

واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وعلاقتها بجودة الأداء

وبعد المناقشة العلنية التي تمت اليوم الثلاثاء 24 شعبان 1437هـ، الموافق 2016/05/31 الساعة الواحدة ظهراً بمبنى اللحيان، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

.....	مشرفاً و رئيساً	د. منور عدنان نجم
.....	مناقشاً داخلياً	أ.د. محمود خليل أبو داف
.....	مناقشاً خارجياً	د. سمية سالم النخالة

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحثة درجة الماجستير في كلية التربية / قسم أصول التربية - الإدارة التربوية.

واللجنة إذ تمنحها هذه الدرجة فإنها توصيها بتقوى الله ولزوم طاعته وأن تسخر علمها في خدمة دينها ووطنها.

والله ولي التوفيق ،،،

نائب الرئيس لشئون البحث العلمي والدراسات العليا

د. عبدالرؤف علي المناعمة



ملخص الرسالة باللغة العربية

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية علاقتها بجودة الأداء.

أداة الدراسة: قامت الباحثة ببناء اداتين للدراسة وهي استبانتي: استبانة واقع العلاقات الاجتماعية في الجامعات الفلسطينية مكونة من (26) فقرة موزعة على المجالين (المهني، الاجتماعي)، واستبانة الأداء الوظيفي مكونة من (31) فقرة موزعة على أربعة مجالات (الأداء التعليمي، سلوكيات العمل، البحث العلمي، خدمة الجامعة والمجتمع).

عينة الدراسة : تكونت العينة من جميع أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (109) رئيس قسم أكاديمي في الجامعات الفلسطينية الثلاث (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى)، كما بلغت عدد الاستبانات المستردة (93) استبانة.

منهج الدراسة: ولتحقيق أغراض الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لقياس مستوى واقع العلاقات بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية وعلاقتها بجودة الأداء، **أهم نتائج الدراسة:**

1. أن واقع العلاقات الاجتماعية في الجامعات الفلسطينية جاء بنسبة (75.80%) أي بدرجة كبيرة.
2. أن درجة جودة الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية جاء بنسبة (75.40%) أي بدرجة تقدير كبيرة.
3. وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية ومستوى الاداء الوظيفي لديهم من وجهة نظر رؤساء الاقسام الاكاديميين ومن النتائج فإن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.894) وهذا يدل على ان العلاقة بينهما علاقة إيجابية (طردية).

أهم توصيات الدراسة:

1. الحفاظ على البيئة التنظيمية والتي تضمن بها الجامعة توافر علاقات اجتماعية سليمة وواضحة
2. زيادة تفعيل اللجان التي تتعلق بالعمل العلمي والأبحاث العلمية وذلك لتفعيل علاقات العمل الجماعي بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية
3. أن تعمل الجامعة على تطوير أساليب التقويم وذلك لتحديد نقاط القوة والضعف في الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، بحيث يشارك فيها المدرس نفسه وزملاؤه، ورؤساء الأقسام، وعمداء الكليات، والطلبة وفق أسس موضوعية مقبولة من الأطراف كلها

كلمات مفتاحية:

العلاقات الاجتماعية، عضو هيئة التدريس، الجامعات الفلسطينية، محافظات غزة، مستوى الأداء الوظيفي.

ملخص الرسالة باللغة الإنجليزية

Abstract

Study Aims: the study aims at identify The reality of social relations between teaching at Palestinian universities in Gza Governorates and their relationship to the quality of performance of faculty members

Research Methodology: Descriptive analytical method

Study Tool: Two questionnaires

Study Sample: Faculty members at the three Palestinian universities (Islamic University , Al-Azhar University , Al-Aqsa University)

The most important Conclusions:

1. 1. that the reality of social relations in Palestinian universities came by (75.80%) which.
2. 2. The degree of functionality for faculty members in the Palestinian universities quality came by (75.40%) which substantially
3. There are statistically significant correlation at a level of statistical significance ($\alpha \leq 0.05$) in social relations between teaching at the Palestinian university faculty members and the level of functionality they have from the standpoint of heads of departments of academics and results, the value of the correlation coefficient equal to (0.894) This demonstrates that the relationship between them positive relationship (proportional)

The most important Recommendations:

1. 1. Keep the regulatory environment that ensures the availability of university clear social relations
2. Increase the activation of the committees that work-related scientific and scientific research in order to activate the teamwork between teaching in Palestinian universities faculty relations
3. that the university is working to develop evaluation methods in order to identify the strengths and weaknesses of the job performance of faculty members, so that the teacher himself and his colleagues, and heads of departments participate, deans, and students in accordance with the objective grounds acceptable to all parties

Key words: (Social relations , Faculty member , Palestinian universities , Gaza governorates , The level of job performance)



قَالَ تَعَالَى: ﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ^ص وَسَتُرَدُّونَ
إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾ ﴾

"التوبة: 105"

الإهداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة.. ونصح الأمة.. إلى نبي الرحمة ونور العالمين..

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلفه الله بالهبة والوقار.. إلى من علمني العطاء بدون انتظار.. إلى من أحمل أسمه بكل افتخار.. أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد..

والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة.. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني.. إلى بسمه الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أعلى الحباب

أمي الحبيبة

إلى من بها أكبر وعليها أعتمد.. إلى شمعة متقدة تثير ظلمة حياتي إلى من بوجودها أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها.. إلى من عرفت معها معنى الحياة، إلى شمعتي الوحيدة

أختي الغالية

إلى أولئك الرجال الأربعة الذين أحاطوني بالحفظ والرعاية والمحبة

إخواني الأعزاء

إلى توأم روحي ورفيقة دربي.. إلى صاحبة القلب الطيب والنوايا الصادقة إلى من رافقتني منذ أن حملنا حقائق دراستنا للماجستير ومعك سرت الدرب خطوة بخطوة وما تزال ترافقتني حتى الآن

صديقتي وأختي : الاستاذة ايمان الداية

إلى الأخوات اللواتي لم تلهن أمي.. إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى يبايع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت، وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة سرت إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير

صديقاتي

إلى من رووا بدمائهم أرض فلسطين.... إلى من قدموا الغالي والنفيس لله تعالى

الشهداء الميامين

إلى الأيدي الضاغطة على الزناد... بوركتم وطاب ممثاكم.

المجاهدين في سبيل الله

إلى صرحنا الشامخ... منارة العلم والهدى

الجامعة الإسلامية

إليهم جميعاً أهدي هذا الجهد المتواضع

شكرٌ وتقديرٌ

الحمد لله الذي بفضلته تتم الصالحات، الحمد لله جزيل العطاء كريم الصدقات، الحمد لله منزل التشريعات، والصلاة والسلام على خير خلق الله، المبعوث رحمة من رب الأرض والسموات، أسأل الله العظيم رب العرش الكريم أن يتقبل هذا الجهد اليسير ويرفعنا به المنازل والدرجات، أشكره تعالى أولاً على ما وهب لي من التيسير والتدبير في جميع الأوقات، و انطلاقاً من القيمة الإسلامية الراقية وهي شكر الناس على معروفهم والتي احتوتها الحكمة النبوية القائلة " لا يشكر الله من لا يشكر الناس " (أبي داوود: 1998 ج4 ص255) فإنني أتقدم بكامل الشكر والعرفان من والدَيَّ الغاليين لجهدهما معي، ومساندتهما لي، فأبي الحبيب لطالما ساندني بكافة النواحي المادية والمعنوية، ثم أمي الغالية التي دعمتني بدعواتها في كل مراحل دارستي، فجزاهما الله عني كل خير، كما أدين بعظيم الفضل والعرفان بعد الله تعالى في إنجاز هذا البحث إلى مشرفتي الفاضلة الدكتورة/ منور عدنان نجم الذي أشرفت على إخراج هذا العمل بنصائحها وارشاداتها، مما كان لها الأثر الكبير حتى وصلت لهذه الصورة البهية والشكر موصول أيضاً إلى عضوي لجنة المناقشة كل من:

الأستاذ الدكتور / محمود أبو دف عضو لجنة المناقشة الداخلي
والأستاذ الدكتور / سمية النخالة عضو لجنة المناقشة الخارجي

وذلك لتفضلهما بالموافقة على مناقشة هذه الرسالة وإثرائها بالتوجيهات النافعة والإرشادات الصائبة، فبارك الله فيهما، كما أشكر الأساتذة المحكمين لأدوات الدراسة، وأخص بالشكر الجزيل الدكتور/ فايز شلдан الذي ساندني ودعمني منذ الخطوات الأولى بالخطوة وانتهاء بالرسالة وبما قدم لي من إثراءات قيمة وسديدة فله مني كامل الاحترام والتقدير وأخيراً وليس بآخر... شكري لأحبتني الكرام من الأهل والأصحاب الذين تقانوا في تقديم وسائل الراحة لإتمام هذه الرسالة فجزاهم الله عني خير الجزاء.

وختاماً أسأل الله العظيم المنان أن يتقبل هذا العمل خالصاً له سبحانه وان يجعله علماً نافعا يرفعنا به في الجنان.

الباحثة/ ريم محمد أبو الريش

فهرس المحتويات

أ	إقرار
ب	ملخص الرسالة باللغة العربية
ت	ملخص الرسالة باللغة الإنجليزية
ج	الإهداء
ح	شكر وتقدير
خ	فهرس المحتويات
د	قائمة الجداول
س	قائمة الأشكال
ش	قائمة الملاحق
2	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
2	1-1 المقدمة:
5	2-1 مشكلة الدراسة :
6	3-1 فروض الدراسة :
7	4-1 أهداف الدراسة :
8	5-1 أهمية الدراسة:
8	6-1 حدود الدراسة : اشتملت الدراسة الحالية على المحددات التالية.....
8	7-1 مصطلحات الدراسة: اشتملت الدراسة على مجموعة من المصطلحات التي تحتاج إلى
9	تعريف وأهمها
11	الفصل الثاني الإطار النظري
12	1-2 العلاقات الاجتماعية:
13	1-1-2 مفهوم العلاقات الاجتماعية:
14	2-1-2 تصنيف العلاقات الاجتماعية :
17	3-1-2 أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة:
18	4-1-2 مستويات العلاقات الاجتماعية :
19	5-1-2 العوامل المتحكمة في العلاقات الاجتماعية:
20	2-1-6 التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية :

- 20..... 7-1-2 خصائص التفاعل الاجتماعي :
- 21..... 2-1-8 شبكة العلاقات الاجتماعية:
- 21..... 9-1-2 العلاقات الإنسانية:
- 23..... 10-1-2 العلاقة بين العلاقات الاجتماعية والانسانية :
- 26..... **2-2 الأداء الوظيفي**
- 27..... 2-2-1 مفهوم الأداء الوظيفي :
- 29..... 2-2-2 عناصر الأداء الوظيفي :
- 30..... 2-2-3 أهمية قياس الأداء الوظيفي :
- 31..... 4-2-2 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:
- 32..... 5-2-2 عملية تقييم الأداء الوظيفي :
- 32..... 6-2-2 مصادر تقييم الأداء الوظيفي:
- 33..... 7-2-2 طرق قياس الأداء الوظيفي:
- 33..... 8-2-2 معوقات تقييم الأداء الوظيفي :
- 35..... 9-2-2 ثانيا: الأخطاء التنظيمية:
- 36..... **3-2 الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة :**
- 36..... 1-3-2 نشأة الجامعات الفلسطينية وتطورها :
- 39..... 2-3-2 أهداف الجامعات الفلسطينية :
- 40..... 3-3-2 الجودة في الجامعات الفلسطينية :
- 50..... **الفصل الثالث الدراسات السابقة**
- 51..... 1-3 الدراسات التي تتعلق بمفهوم العلاقات الاجتماعية:
- 59..... 2-3 الدراسات التي تتعلق بالأداء الوظيفي :
- 66..... 3-3 الدراسات التي ربطت بين مفهوم العلاقات الاجتماعية وتأثيرها على الأداء الوظيفي :
- 76..... 4-3 التعقيب على الدراسات السابقة:
- 79..... **الفصل الرابع منهجية الدراسة الطريقة والإجراءات**
- 80..... 4-1 تمهيد:
- 80..... 2-4 منهج الدراسة
- 80..... 4-3 طرق جمع البيانات:
- 81..... 4-4 مجتمع وعينة الدراسة:

82.....	5-4 أداة الدراسة:
94.....	6-4 المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:
95.....	الفصل الخامس نتائج الدراسة الميدانية "إجابة التساؤلات ومناقشتها"
96.....	1-5 المقدمة:
96.....	2-5 المحك المعتمد في الدراسة:
97.....	3-5 الإجابة عن أسئلة الدراسة:
97.....	1-3-5 الإجابة عن السؤال الرئيسي:
97.....	2-3-5 الإجابة عن السؤال الأول:
108.....	3-3-5 الإجابة عن السؤال الثاني:
113.....	4-3-5 الإجابة عن السؤال الثالث:
128.....	5-3-5 الإجابة عن السؤال الرابع:
134.....	6-3-5 الإجابة عن السؤال الخامس:
136.....	4-5 التوصيات والمقترحات:
137.....	المصادر والمراجع
137.....	القرآن الكريم.
137.....	أولاً- المراجع العربية:
145.....	ثانياً- المراجع باللغة الإنجليزية:
147.....	الملاحق

قائمة الجداول

- جدول رقم (1-4): توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية 82
- جدول رقم (2-4): يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال الذي تتبع له 85
- جدول رقم (3-4): يوضح معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة. 87
- جدول رقم (4-4): معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ) للاستبانة. 87
- جدول رقم (5-4): معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية) للاستبانة. 88
- جدول رقم (6-4): يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال الذي تتبع له 90
- جدول رقم (7-4): يوضح معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة. 92
- جدول رقم (8-4): معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ) للاستبانة. 92
- جدول رقم (9-4): معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية) للاستبانة. 93
- جدول رقم (1-5): يوضح المحك المعتمد في الدراسة 96
- جدول رقم (2-5): تحليل مجالات الاستبانة. 97
- جدول رقم (3-5): يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية والترتيب لفقرات المجال 100
- جدول رقم (4-5): يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية والترتيب لفقرات المجال 104
- جدول رقم (5-5): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير المؤسسة التعليمية. 108
- جدول رقم (6-5): نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين (Independent Samples T Test) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير سنوات الخدمة 110

- جدول رقم (7-5):** نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين (Independent Samples T Test) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير الرتبة الأكاديمية 111
- جدول رقم (8-5):** تحليل مجالات الاستبانة. 113
- جدول رقم (9-5):** يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية والترتيب لفقرات المجال 117
- جدول رقم (10-5):** يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية والترتيب لفقرات المجال 119
- جدول رقم (11-5):** يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية والترتيب لفقرات المجال 122
- جدول رقم (12-5):** يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية والترتيب لفقرات المجال 125
- جدول رقم (13-5):** نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير المؤسسة التعليمية. 129
- جدول رقم (14-5):** نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين (Independent Samples T Test) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير سنوات الخدمة 131
- جدول رقم (15-5):** نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين (Independent Samples T Test) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير الرتبة الأكاديمية 133
- جدول رقم (16-5):** معامل الارتباط بين بين بين مستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية ومستوى الاداء الوظيفي لديهم من وجهة نظر رؤساء الاقسام الأكاديميين 134

قائمة الأشكال

شكل رقم (1-2): مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي 32

قائمة الملاحق

- ملحق رقم (1) الاستبانة في صورتها الأولية 148
- ملحق رقم (2) قائمة بأسماء السادة المحكمين 153
- ملحق رقم (3) الاستبانة في صورتها النهائية 154
- ملحق رقم (4) كتاب تسهيل مهمة الباحثة 159

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة:

اهتمت الدول المتقدمة بالتعليم الدامعي نظرا لأهميته في رسم مستقبلها وازدادت أهميته في ظل ما تطرحه العولمة من مفاهيم وتطبيقات جديدة تتعلق بالتعليم ، ولقد شهد التعليم الجامعي تحولات باتجاه التكيف مع المعرفة العالمية وانتقل التنافس فيما بينهما ليصبح حول جودة الأداء كوسيلة للحصول على أعلى المخرجات ومثل هذا التحول في طبيعة المنافسة بين الجامعات يحتم عليها إعادة النظر في فلسفتها لتتمكن من الدخول في المنافسة العالمية وهي بذلك أمام مهام جديدة تركز على تقييم واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس ، حيث أن نجاح الجامعات في عملية التنافس مقترن بنوعية التعليم الذي هو انعكاس لجودة أداء الهيئة التدريسية .

والجامعة كمؤسسة اجتماعية، يفترض أنها تؤثر وتتأثر بالمجتمع الذي تنشأ وتترعرع فيه، وقد ينعكس عليها ما في المجتمع من رفاه، وما فيه من نظام أو فوضى وتقدم أو تخلف، أو ما فيه من عدل أو ظلم، ومع ذلك يفترض في الجامعة أن تكون مؤسسة للعلم والثقافة، ومنازة للعلم والحضارة والتقدم، وأن تسبق المجتمع وتكون عاملا في تقدمه (مرسي، 2013 م، ص88).

" وتعد هيئة التدريس من المكونات الأساسية للعمل التعليمي الجامعي الناجح، فهي لا تقوم بتقديم الخدمات التعليمية وتخريج الطلبة فقط، بل تصقل شخصيات الطلبة وتؤثر في مسار حياتهم حتى بعد تخرجهم ودخولهم معترك الحياة، والانضمام للجهاز التنظيمي أو المؤسسي " (القريوتي، 1994 م، ص91).

تسعى العملية التربوية والتعليمية في مختلف مستوياتها سواء كانت بالمدرسة أو الكلية أو الجامعة إلى طلبة متكاملين في نواحي نموهم العقلي والانفعالي والجسمي والاجتماعي والنفسي ويظهر ذلك جليا في بناء العلاقات بمختلف مستوياتها الاجتماعية والعاملون في أي مؤسسة خاصة كانت أو حكومية، يسعون إلى تطوير معرفتهم بزملائهم وبينون كثيرا من العلاقات مع بعضهم البعض ". (جاد الله، شعلان وآخرون، 1981 م ، ص74).

من صفات الكائن البشري وجود علاقات بينه وبين الآخرين ممن يعيشون معه ويفضل تسميتها بالعلاقات البشرية بغض النظر عن كونها علاقات إيجابية أو سلبية، إن وجود جماعة بشرية هذا يعني بضرورة وجود تفاعل اجتماعي بينهم سواء كان داخل المؤسسة التعليمية أم

خارجها بغض النظر عن حجم هذه الجماعة، ومن الطبيعي أن يكون بعض أفراد هذه الجماعة في بؤرة العمل الجامعي كالمدرسين والادارين وغيرهم مما يؤكد أن للمدرس في الجامعة دورا أساسيا في التفاعل الاجتماعي داخل الجامعة وخارجها سواء كان ذلك التفاعل مع المدرسين أم الدارسين في الجامعة بمختلف مستوياتهم التعليمية (أحمد، 2001 م ، ص76).

" فالعلاقات الاجتماعية هي كل اتصال للإنسان بغيره، هو يقوم بنشاطه اليومي، كعلاقة الجوار والتعليم والوظيفة وعلاقة البيع والشراء، والعلاقات الثقافية والفنية والرياضية وغيرها، وتتعدد بتعدد النشاط الإنساني واتساعه الذي يشمل كافة مناحي النشاطات السياسية والاقتصادية والثقافية " (عبدالله، 2001 م، ص36).

وحيث تنشأ العمليات الاجتماعية نتيجة للتفاعل بين الأفراد عن طريق الإشارات واللغة، ونجد أن عمليات التفاعل الاجتماعي قد تصنف بطرق مختلفة منها العمليات الترابطية التي تؤدي للتقارب بين الناس، ومنها العمليات الانفصالية التي تؤدي إلى الانقسام، كذلك تختلف العمليات الاجتماعية التي تحدث بين الأفراد في طبيعتها ومظهرها، فمنها ما يؤدي للتنافر والتفكك مثل عمليات التنافس والصراع، ومنها ما يؤدي إلى التجاذب والتكامل كعمليات التعاون والتوافق الاجتماعي (السلمي، 2003 م ، ص88).

توضح دراسة السلمي (2003) طريقة تكوين العلاقات بين الأفراد وتصنيفها أيضا حيث تقسمها إلى علاقات ترابطية من شأنها توحيد الأفراد سواء كانت علاقات في العمل أو علاقات شخصية، وعلاقات انفصالية تنتج عن عدة أسباب مثل التنافس والصراع.

تأكيدا لجميع الدراسات السابقة فإن الجامعة تحظى بالدور الأساسي والمهم في صقل العلاقات الاجتماعية سواء كانت بين الأكاديميين فيما بينهم أو بين الأكاديميين والطلبة أو بين الطلبة فيما بينهم، كون الجامعة هي المؤسسة التعليمية العليا المرموقة والواجهة المشرقة للمجتمعات المتقدمة.

" فكثيرا هي مكونات المجتمع بتعددتها وتشابكها وإنحناؤها، ومن بينها تطفو العلاقات الاجتماعية على سطح النسيج المجتمعي لتكون أشكالا من الترابط بين الأفراد، وانسجامهم في العديد من القضايا والتفاعلات على صعيد مستويات تنتج نوعا من التأثير الإيجابي " (عبد اللطيف، 2000 م، ص108).

أكدت الاتجاهات الحديثة في الإدارة أن العلاقات الاجتماعية التي تحدث بين العاملين بتحقيق انتاجا أوفر وأفضل إذا كانت هذه العلاقات تنجم عنها الطمأنينة والثقة وتمنح العامل القدرة على التكيف والرضا عن العمل .

لهذه الاعتبارات تبدو اهمية العلاقات الاجتماعية في الإدارة باعتبارها عاملا في الوفاء بالمطالب الأساسية للعامل ، تك المطالب والاحتياجات التي لا تعتبر فقط حاجة مادية ، وإنما تعبر عن حاجات نفسية إذا ما أشبعت أصبح العامل أكثر شعورا بالرضا عن عمله ، وأكثر تعاونا مع الآخرين على تحقيق الهدف .

والجامعة الرشيدة هي التي تسعى للوفاء بهذه الاحتياجات والمطالب الأساسية للعامل لأن ذلك ضمان لبقاء الروح المعنوية عالية لدى العاملين ، وبالتالي سيادة علاقات إنسانية إجتماعية يعمل الجميع في ظلها متعاونين في سبيل تحقيق الهدف العام للجامعة ، ليس باعتباره هدفا متعارضا مع أهدافهم بل في تحقيقها .

وحقيقة العمل أنه التزامات وحقوق متبادلة بين العاملين وأصحاب الأعمال سواء كانوا جهات حكومية أو مؤسسات أهلية أو أفرادا عابدين وما يترتب على ذلك من اختلافات ونزاعات حول مدى الإلتزام بأداء الواجبات والالتزام بالوفاء وبالحقوق لمراعاة العلاقات الاجتماعية في هذا الجانب الحساس أهمية كبيرة للوصول بحركة العمل إلى تحقيق الأهداف المنشودة " . (اسماعيل، 2009 م، ص89).

وأثبتت بعض الدراسات أن العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل لا بد وأن تؤثر في الأداء الوظيفي فقد بين (النجار، 1999 م) أن ما يحدث في بيئة العمل بداخل المؤسسات الرسمية نوع من العلاقات الاجتماعية - النفسية والوظيفية التي لا يغيب تأثيرها على الأداء الوظيفي لدى الموظفين، وتنشأ هذه العلاقات بين فردين أو أكثر من العاملين، وتنتج علاقات تتميز بالتآزر والتعاون، أو علاقات ترتبط بالتحدي والمنافسة وغيرها من العوامل المؤثرة على الأداء كالرغبة والقدرة وبيئة العمل بما تحوي من جوانب مادية ومعنوية (النجار، 1999 م، ص45).

مما سبق يتبين التلازم الواضح بين العلاقات الاجتماعية والأداء الوظيفي حيث أن طبيعة مكان العمل تتطلب عمليات متداخلة متشابكة من العلاقات التي تربط بين أعضاء المؤسسة الواحدة.

" إن أي مناخ اجتماعي يسود في المؤسسات وتتوافر فيه درجات من الرسمية، وبعض من الجوانب الشخصية، يشعر فيه الأفراد بأن لهم نصيبا في الملكية الجماعية، واحساس في التعاون

فيما بينهم، وشعور بحافز قوي على المشاركة البناءة في تحقيق أهداف المؤسسة، وهذا من شأنه يوفر نوعاً من التفاعل " (عبد المعطي، 2006 م، ص 37).

وفي المؤسسات الرسمية المختلفة يقاس إنتاج الفرد بمستوى أدائه الوظيفي، وتسعى بعض الدراسات للخوض في هذا المجال في محاولة لمعرفة العلاقة التي تربط بين مستوى الأداء وبعض المتغيرات الأخرى في بيئة العمل وذلك بهدف التركيز على هذه المتغيرات ومعرفة من أجل الوصول إلى آليات ترفع من الأداء الوظيفي للموظفين، ومن هذه التغيرات: العلاقات الاجتماعية. (أحمد، 2000 م، ص 88).

لاشك أن العلاقات الاجتماعية بين الموظفين والعاملين في العمل تعد الأساس الأول للرفاه النفسي، والوظيفي وإحراز الإبداع والتقدم في العمل، ويعد ارتباط هذا المفهوم بالأداء الوظيفي من أهم المخرجات التنظيمية ويمثل التوجه الحديث لمنظمة العمل الدولية، التي أشارت إلى ضرورة أن تكون أي ممارسة من ممارسات إدارة الموارد البشرية موجهة نحو هدفين متوازنين هما: زيادة الإنتاجية، وتحقيق السعادة للعاملين. و هذا يؤكد الحاجة إلى هذه الدراسة، حيث يربط مفهوم الالتزام بالأداء الوظيفي على نحو كبير بمدى وجود علاقات اجتماعية أخلاقية إنسانية في العمل.

وفي حدود علم الباحثة لوحظ قلة من الدراسات العربية التي بحثت موضوع العلاقات الاجتماعية في العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي، وتبين وجود قصور في مفهوم العلاقات الاجتماعية في العمل في بعض الدراسات كدراسة (الغامدي، 2009 م) التي أكدت على أن هناك قصور في العلاقة بين مدى الالتزام بأخلاقيات العمل الإداري لدى مديرات المدارس وبين الرضا الوظيفي، كما أكدت دراسة (عبد المجيد، 2011 م) على أن الشركة تركز جل اهتمامها على الجانب المادي البحت وتهمل الجوانب الاجتماعية والعلاقات بين العاملين، ودراسة (العيفة، 2015 م) حيث أكدت أن العلاقات الإنسانية في بيئة العمل ضعيفة جداً، ودراسة (عقيل، 2006 م) حيث أوضحت بأن أفراد العينة يطبقون مبدأ العلاقات الإنسانية في العمل لكنها بشكل قليل، وفي البيئة الفلسطينية تكاد تخلو المكتبات من الدراسات التي تتعلق بمفهوم العلاقات الاجتماعية في العمل وتأثيرها المباشر على الأداء الوظيفي، لذلك قامت الباحثة بتناول هذا الموضوع ودرسته على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة.

1-2 مشكلة الدراسة :

مما سبق يتضح الضرورة الملحة التي دعت الباحثة للقيام بهذه الدراسة بعد بيان القصور في هذا الجانب في بعض الدراسات ورؤية الباحثة ومعايشتها للواقع الأكاديمي شخصياً، و نظراً لافتقار

البيئة التعليمية الفلسطينية لمثل هذه الدراسة من حيث اعتبار أن العلاقات الاجتماعية الأساس الأول في نجاح أي منظمة ومؤسسة تعليمية حيث ستطبق الدراسة على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة بمتغيرات متعددة ومن هذا المنطلق يمكن تحديد مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

- 1- ما مستوى واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر رؤساء أقسامهم؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالات احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر رؤساء أقسامهم تعزى لمتغير (الجامعة، الرتبة الأكاديمية، سنوات الخدمة)؟
- 3- ما مستوى جودة الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر رؤساء أقسامهم؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر رؤساء أقسامهم تعزى لمتغير (الجامعة، الرتبة الأكاديمية، سنوات الخدمة)؟
- 5- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر رؤساء أقسامهم في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة ومستوى أدائهم الوظيفي؟

3-1 فروض الدراسة :

- 1- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد العينة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر رؤساء أقسامهم في تعزى لمتغير الجامعة (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى)؟
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد العينة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات

- الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر رؤساء أقسامهم تعزى لمتغير سنوات الخدمة (أقل من خمس سنوات، من خمسة إلى عشر سنوات، أكثر من عشر سنوات)؟
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد العينة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر رؤساء أقسامهم تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية (أستاذ مشارك، أستاذ مساعد، أستاذ)؟
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد العينة لمستوى الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر رؤساء أقسامهم تعزى لمتغير الجامعة (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى)؟
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد العينة لمستوى الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر رؤساء أقسامهم تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية (أستاذ مشارك، أستاذ مساعد، أستاذ).
- 6- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمستوى الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر رؤساء أقسامهم تعزى لمتغير سنوات الخدمة (أقل من خمس سنوات، من خمسة إلى عشر سنوات، عشر سنوات فأكثر)؟
- 7- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمفهوم العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة ومستوى الأداء الوظيفي؟

1-4 أهداف الدراسة :

- 1- تحديد مستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة.
- 2- التعرف عن دلالات الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول مستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة.
- 3- التعرف إلى مستوى جودة الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء أقسامهم.

- 4- التعرف عن دلالات الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول مستوى الأداء الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة ؟
- 5- التأكد إذا ما كان هناك علاقة ارتباطيه بين العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس ومستوى أدائهم الوظيفي.

1-5 أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:
- الناحية العلمية : حيث انها إحدى المحاولات الفلسطينية النادرة لتحديد واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس وعلاقتها بجودة الأداء ومن الناحية التطبيقية : هذه الدراسة مفيدة للجهات التالية
- إدارة الجامعات الفلسطينية لتعزيز التقدم الاكاديمي والمهني
 - وزارة التربية والتعليم وذلك في الوصول للتنافسية العالمية
 - هيئة التدريس في الجامعات تحقيقا للتكيف والرضا عن العمل بالإضافة إلى الأمن الوظيفي
 - الطلبة والمهتمين في العملية التربوية لزيادة تحصيلهم العلمي والمعرفة الحديثة

1-6 حدود الدراسة : اشتملت الدراسة الحالية على المحددات التالية

- 1- حد الموضوع : اقتصرت الدراسة على مفهوم العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس (البعد المهني، البعد الاجتماعي) وعلاقتها بجودة أدائهم الوظيفي (الاداء التعليمي، سلوكيات العمل، البحث العلمي، خدمة الجامعة والمجتمع)
- 2- الحد المؤسسي : تم تطبيق الدراسة على الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة (الجامعة الإسلامية ، جامعة الأزهر ، جامعة الأقصى)
- 3- الحد المكاني: تم تطبيق الدراسة بمحافظة غزة.
- 4- الحد البشري: تم تطبيق الدراسة على رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة.
- 5- الحد الزمني: تم تطبيق الجزء الميداني خلال الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2015 م -2016 م.

1-7 مصطلحات الدراسة: اشتملت الدراسة على مجموعة من المصطلحات التي

تحتاج إلى تعريف وأهمها

1- العلاقات الاجتماعية : تعرف بأنها شكل من اشكال التفاعل الاجتماعي في داخل المجتمعات المبنية على اساس من الصراع والتعاون للوصول الى التوازن والاندماج في الجامعات وفي سلسلة التغيرات ضمن العلاقات الاجتماعية (عبدالله، 2001 م ، ص65).

او هي " العلاقات التي تقوم على المعاملة الطيبة وتستند على الفضائل الأخلاقية والقيم الإنسانية السوية، وتستمد مبادئها من تعاليم الاسلام بحيث تجافي التضليل والخداع بكافة أساليبه ومظاهره لتقوم على التبصير والاقتناع. (احمد، 2001 م ، ص108).

وتعرف الباحثة العلاقات الاجتماعية اجرائيا بأنها " تلك العلاقات الإجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس داخل الجامعة وخارجها ، والتي تقوم على أساس الإيمان بقيمة الفرد وحرية واحترام فرديته ، وشخصيته ، وعمله ورأيه ، أيضا على المشاركة الوجدانية والاجتماعية ، وروح التعاون بينهم .

2- عضو هيئة التدريس الجامعي : هو أحد الأعضاء القائمين بشؤون التدريس والإشراف على التعليم العالي من حملة درجة الدكتوراه والماجستير من ذوي الرتب : أستاذ، أستاذ مشارك، أستاذ مساعد / محاضر، مدرس (مرسي، 2013 م، ص3).

3- الجامعات الفلسطينية : "هي المؤسسات التي يضم كل منها ما لا يقل عن ثلاث كليات جامعية، وتقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح درجة البكالوريوس، الدرجة الجامعية الأولى، وللجامعة أن تقدم برامج للدراسات العليا تنتهي منح درجة الدبلوم العالي أو الماجستير أو الدكتوراة، ويجوز لها أن تقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح شهادة الدبلوم وفق انظمه الدبلوم " (السلطة الوطنية الفلسطينية، ص3).

4- الأداء الوظيفي : يقصد بمفهوم الأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذا فهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى الى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين داخل تلك المنظمات. (العزاوي، 2003 م، ص43)

وعرف الأداء بأنه " المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام التي يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام به على الوجه المطلوب. (برير، 1997 م، ص77).

وتعرف الباحثة جودة الأداء إجرائيا : قيام عضو هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بالواجبات والمهام الأكاديمية والإدارية الموكلة إليه بموجب الأنظمة والتعليمات المعمول بها في الجامعة التي يعمل بها بكفاءة وفعالية ويقاس ذلك بمجموع الدرجات التي يحصل عليها عضو هيئة التدريس على مقياس الأداء الوظيفي الذي أعدته لذلك .

محافظات قطاع غزة: هي جزء من السهل الساحلي تبلغ مساحته 356 كم2 ومع قيام السلطة الفلسطينية تم تقسيم قطاع غزة إداريا إلى خمس محافظات هي الشمال وغزة والوسطى، خانينونس، رفح. (وزارة التخطيط والتعاون الدولي، 1997 م، ص17).

الفصل الثاني

الإطار النظري

الإطار النظري

كرم الله عز وجل الإنسان، ومنحه التقدير والاحترام والأمن، ورفع كرامته وقيمه، حيث ظهر جليا فيما تتضمنه الآيات القرآنية الكريمة والأحاديث النبوية، فلو تأملنا الآيات الكريمة لأدركنا التوجيهات الإلهية لإقامة العلاقات الإنسانية في المجتمع المسلم وذلك من خلال حسن المعاملة والدعوة إلى التآلف والمحبة وتقوية الروابط والتلاحم، فالعلاقات الإنسانية تدل على حقيقة وجود الفرد ككائن إنساني يرتبط بغيره من المخلوقات الإنسانية الأخرى بروابط مختلفة، وتتشأ عن وجود هذه الروابط تفاعلات عديدة تتحرك بأهداف ومصالح وغايات ونية واحدة، وإن أقوى العلاقات الاجتماعية هي تلك التي تربط فئات الأعمال والمصالح المشتركة مثل زملاء العمل، أو زملاء العلم، حيث قال الله تعالى: ﴿ وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا ﴾ (الإسراء: 53). ولقد طبق النبي صلى الله عليه وسلم العلاقات الإنسانية في جميع أفعاله وأقواله مع المسلمين وغير المسلمين، فقد قال صلى الله عليه وسلم " ترى المؤمنين في تراحمهم وتوادهم وتعاطفهم كمثل الجسد، إذا اشتكى منه عضوا تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى " (البخاري، 1422 هـ، ج 8 ، ص 10).

1-2 العلاقات الاجتماعية:

من صفات الكائن البشري وجود علاقات بينه وبين الآخرين ومن الأفضل تسميتها بالعلاقات البشرية بغض النظر من كونها علاقات إيجابية أو سلبية وستوضح الباحثة فيما يلي حقيقة مفهوم العلاقات الاجتماعية موضوع الدراسة ومن ثم تندرج للعلاقات الإنسانية ذات العلاقة الوطيدة بالعلاقات الاجتماعية المختلفة.

ومن البديهي أن يكون للأفراد في بؤرة العمل الجماعي علاقات نتيجة تفاعلهم واختلاطهم فبعض أفراد الجماعة يشعر بالراحة والاطمئنان ويتمتع بالصحة النفسية وتحقيق الذات لوجوده داخل الجماعة والبعض الآخر يشعر بالضيق والاضطراب والقلق والإحباط من تعامله مع أفراد الجماعة.

" فالعلاقات الاجتماعية لها دور كبير في بناء المجتمعات على أسس رصينة لأن الروابط التي تربط الفرد بمحيطه تؤثر بشخصية الفرد والمجتمع وللعلاقات مفهوم واسع حيث أن كل إنسان على اختلاف عمره وثقافته وجنسه له روابط بالمجتمع تبدأ من الارتباط العائلي وتندرج إلى الارتباط الاجتماعي والارتباط القومي والارتباط الديني ومن ثم المذهبي، وعلى المستوى الإنساني فإن

الطبيعة البشرية لها دورها المهم حيث منذ الأزل يحاول الانسان الانتماء إلى مجموعة معينة تجمعهم أيولوجية موحدة فيشكلون مجاميع وتختلف تلك المجاميع فيما بينها باختلاف تلك الروابط والأيولوجيات " (برزنجي، 2005 م).

2-1-1 مفهوم العلاقات الاجتماعية:

يحتل موضوع العلاقات الاجتماعية مكانة هامة في علم الاجتماع العام، بل إن معظم المؤلفين والعلماء يرون أن العلاقات الاجتماعية هي أساس علم الاجتماع.

" وتعتبر العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد في مجتمع ما نتيجة تفاعلهم مع بعضهم البعض من أهم ضرورات الحياة. ولا يمكن تصور أية هيئة أو مؤسسة أن تسير في طريقها بنجاح ما لم تسعى جاهدة في تنظيم علاقاتها الاجتماعية " (مذكور، 1975 م ، ص403).

وقد تباينت وجهات نظر التربويين حول تعريف مفهوم العلاقات الاجتماعية فمن خلال أدبيات التربية نلاحظ تنوعا في تعريفات هذا المفهوم بعضها اصطلاحيا وبعضها الآخر إجرائيا :

وتورد الباحثة عدة تعريفات للعلاقات الاجتماعية تناولها الباحثين على النحو التالي:

السيد (1985 م، ص132) عرف العلاقات الاجتماعية في العمل بأنها: " تلك العلاقات التي تنشأ بين الناس بفضل إشراكهم وارتباطهم معا في عملية النتاج التعاوني، وتساهم كل من التكنولوجيا وتقسيم العمل في تشكيل هذه الأنماط من العلاقات، وعلى سبيل المثال تختلف العلاقات الاجتماعية في المصنع اليدوي عن العلاقات الاجتماعية في المصنع الذي نستخدم فيه الآلات وهكذا".

عرفها بدوي (1993 م، ص262) بأنها: " أي صلة بين فردين أو جماعتين أو أكثر، أو بين فرد وجماعة، وقد تقوم هذه الصلة على التعاون أو عدم التعاون، وقد تكون مباشرة أو غير مباشرة، وقد تكون فورية أو آجلة".

ووضح اللوزي (2002 م، ص38) العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة بأنها: " مرحلة من مراحل البناء التنظيمي و تعد من المراحل المهمة، فهي علاقات تنشأ بين العاملين و بين الأقسام والوحدات الإدارية، ويعتمد التنظيم على هذه العلاقات إرتباطا وثيقا بوظائف الإدارة".

ويرى جابر (2004 م، ص122) بأن العلاقات الاجتماعية: " تركز على الافراد كأشخاص أكثر من تركيزها على الجوانب الاقتصادية أو المادية، كما أنها تهتم بالعلاقات التنظيمية ومدى توفر المناخ الاجتماعي الذي يهيئ لها الظروف المواتية للعمل، وتهدف إلى إشباع حاجات الأفراد

وتحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة في الوقت نفسه، و هي تفهم عميق لقدرات الناس وطاقاتهم و إمكاناتهم وظروفهم وواقعهم وحاجاتهم، واستخدام كل هذه العوامل في تحفيزهم على العمل معا كجماعة تسعى لتحقيق هدف واحد في جو من التفاهم والتعاون "

ومن خلال هذا التعريف السيكلوجي، يتضح للباحثة أن العلاقات الاجتماعية هي في الأصل علاقات تتميز بطابع إنساني، رغم أن هناك ما يؤخذ على هذا الاتجاه، لن بعض العمليات الاجتماعية لتحقيق المصلحة العامة للجماعات، بل تعمل بالدرجة الاولى على تحقيق المصلحة الفردية، ورغم ذلك يبقى الطابع الانساني الرشيد هو أساس هذه العلاقات.

التعريف الاصطلاحي للباحثة للعلاقات الاجتماعية: " هي علاقة أو رابطة تربط بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات ، في إطار منظم و هو ما يعرف بالعلاقات الرسمية التي تضبطها اللوائح والقوانين الداخلية للجامعة، أو إطار غير منظم لا يمكن ضبطها بالقوانين واللوائح بل تكون تلقائية، قد تكون إيجابية، ومن أشكالها التماسك الاجتماعي الناتج عن ولاء واندماج ورضا أعضاء هيئة التدريس داخل الجماعة، وقد تكون سلبية، ومن أشكالها الصراع الناتج عن التنافس اللا فعال وعدم المشاركة وانعدام الثقة والاحترام بينهم "

2-1-2 تصنيف العلاقات الاجتماعية :

بعد اطلاع الباحثة على التصنيفات العديدة للعلاقات الاجتماعية تبين وجود خمس تصنيفات وفق ما وضع التربويين مثل : (العادلي، 1994 م)، (غيث، 1992 م)، (القصير، 1999 م) (سيد، 1996 م) :

التصنيف الأول :

1- علاقات اجتماعية وقتية : لقد صنف غيث (1992 م، ص 437) هذه العلاقات على أساس المدة الزمنية التي تخضع لها العلاقات بحيث تبدأ وتنتهي مع الحدث الذي يحقق هذه العلاقة ومن أمثلة هذه العلاقة التحية العابرة في الطريق أو العلاقة بين البائع والمشتري.

2 - علاقة اجتماعية طويلة الأجل : وهي نموذج التفاعل المتبادل الذي يستمر فترة معينة من الزمن ويؤدي إلى ظهور مجموعة توقعات اجتماعية ثابتة، وتعتبر علاقة الدور المتبادل بين الزوجة والزوج أمثلة لمثل هذه العلاقات.

3 - علاقة اجتماعية محدودة : نموذج للتفاعل الاجتماعي بين شخصين أو أكثر ويمثل هذا النموذج البسيط وحدة من وحدات التحليل السيكلوجي، كما أنه ينطوي على الاتصال الهادف والمعرفة المسبقة بسلوك الشخص الآخر (غيث، 1992 م ، ص 437).

التصنيف الثاني :

صنف العادلي (1994م، ص355) العلاقات الاجتماعية على أساس المواجهة إلى:

1- العلاقات الاجتماعية المباشرة و غير المباشرة : إن تواجد العلاقات الاجتماعية بين الناس لا يعني بالضرورة دخولهم في مواجهة مباشرة سويًا، و إنما يمكن أن تتم هذه العلاقات بطريقة غير مباشرة بشكل المؤسسات التنظيمية العامة التي تشمل المجتمع ككل، و بالتالي فان الواجبات المتبادلة تتم بدون اللجوء إلى الإحساس الذاتي بالواجب نحو الطرف الأخر، أيضا بدون أن يكون الهدف هو الحفاظ على استمرار هذه العلاقة و إنما يتم في إطار المؤسسات التنظيمية العامة.

التصنيف الثالث :

صنف سيد (1996 م) العلاقات الاجتماعية على أساس موقع الفرد من الجماعة إلى :

العلاقات الاجتماعية الداخلية والخارجية: و تتمثل العلاقات الاجتماعية الداخلية في علاقات الأعضاء داخل الجماعة و العواطف التي بينهم. و تتمثل العلاقات الاجتماعية الخارجية في علاقات الجماعة مع البيئة لمحيطتها بها.

لقد تناول هذين النوعين من العلاقات بالتفصيل العالم الأمريكي "جورج هومانز" عند تحليله للتفاعل في الجماعات الصغيرة، و هو من الرواد المؤسسين لنظرية التفاعل (سيد، 1996 م ، ص154).

التصنيف الرابع:

العلاقات الاجتماعية الايجابية والسلبية: العلاقات الاجتماعية الايجابية تؤدي إلى الاتفاق أو الإجماع، و هذا النوع من العلاقات يساهم في تماسك و وحدة و تكامل المجتمع، و من أمثلة هذه العلاقات، العلاقات التعاونية أساسها التعاون بينما العلاقات الاجتماعية السلبية أو المفارقة هي التي تؤدي إلى عدم الاتفاق و عدم الاجماع. و هذا النوع من العلاقات يساهم في عدم التماسك و التفكك في المجتمع، و من أمثلتها : التنافس و الصراع. (سيد، 1996 م، ص153).

التصنيف الخامس:

صنف القصير (1999 م) العلاقات الاجتماعية حسب الفئة المستهدفة فيه ومن أهم أقسامه:

1- العلاقات الاجتماعية الجوارية : يعرف الأستاذ الفرنسي ديمون كوريت التجاور.. بأنه " إقامة السكان بعضهم قرب بعضه، وهؤلاء السكان غالباً ما يتعاشرون ويتزاورون ويتعاونون فيما بينهم حيث يشترك الجيران بعضهم مع بعض في أفراحهم وأحزانهم، لذلك اعتبرت علاقة الجار بجاره واجباً مقدساً لاسيما عند الشعوب العربية الإسلامية من خلال قيام الجار برعاية جاره في حالة

غيابه، وفي زماننا أصبحت علاقات الجوار قليلة فقد لا يشاهد الجار جاره فترة طويلة بسبب الانشغال الدائم وكثر الالتزامات الحياتية سواء بالنسبة للمرأة أو الرجل.

2- العلاقات الاجتماعية الأسرية : يقصد بها تلك العلاقات التي تقوم بين أدوار الزوج والزوجة والأبناء ويقصد بها أيضاً طبيعة الاتصالات والتفاعلات التي تقع بين أعضاء الأسرة الذين يقيمون في منزل واحد ومن ذلك العلاقة التي تقع بين الزوج والزوجة وبين الأبناء أنفسهم. وتعتبر الأسرة الحضرية أسرة ممتدة وأبوية وتتميز بهيمنة الرجل على المرأة وكذلك الكبار على الصغار لذا يكون هناك توزيع هرمي للسلطة وتكون السلطة في يد الرجل، ويلاحظ أن هناك تحولات أساسية بسبب التغيرات البنوية في الأوساط الحضرية العربية من قيام الأسرة النووية وتحديد الاقتصاد والحرية والاستقلال من خلال هذا كله ندرك أن العلاقات الاجتماعية الأسرية تحتوي على ثلاث مجموعات من العلاقات :

3- العلاقات الاجتماعية بين الزوج والزوجة : ففي الماضي كان الأب هو الذي يرأس الأسرة ويصدر القرارات الخاصة بالمنزل ويعمل جاهداً في توفير الحاجات الأساسية للحياة الأسرية كما أن علاقة الزوجة بزوجها علاقة الطاعة والخضوع ويشتمل عمل المرأة على تربية أطفالهم ورعايتهم. ومع التطور الذي حدث تقطعت تلك الصورة التقليدية بسبب التصنيع والتحضر وتبين مدى ذلك التغير الذي حدث من حيث :مساعدة الزوج لزوجته في الأعمال المنزلية،. تحمل المرأة المسؤولية في حال غياب الزوج عن المنزل، الخلاف بين الزوجة والزوج.

4- العلاقات بين الآباء والأبناء : إن الإنسان خصوصاً العربي ما زال محباً للأولاد فهو يفخر ويتباهى دائماً بكثرة الإنجاب وخاصة إذا كانوا ذكور. وإذا لم يرزق الشخص بولد ورزق بنات فإنه يظل راغباً في إنجاب الذكور لأنه يعتبر الذكر مصدر اعتزاز. وهذا غالباً ما نجد ينطبق على مناطق كثيرة سواء كانت حضرية أو ريفية كما أنه يوجد تشابه بين الريف والحضر في الرغبة في كثرة الإنجاب وخاصة إنجاب الذكور ويفترض في العلاقات بين أعضاء الأسرة أن تقوم على التعاون والمودة.

5- العلاقات الاجتماعية بين الأبناء أنفسهم : أطفال الأسرة هم مواطنون يعيشون في عالم الصغار وفيه يتلقون مجموعة مختلفة من الخبرات خلال معيشتهم المشتركة. وتتميز العلاقات بين الأخوة بالإشباع والشمول كما تتسم بالصراحة والوضوح ومما تجدر الإشارة إليه أن مكانة الأبناء تختلف حسب تسلسلهم داخل الأسرة (القصير، 1999 م ، ص 181-216).

ومجمل القول أن الحياة الاجتماعية تنشأ عندما يتفاعل الأفراد فيما بينهم مكونين جماعات بشرية ينتج عنها مجموعة من العلاقات الاجتماعية والتفاعلات التي تعتبر المحور الأساسي في

حياة البشر ومن خلال رؤية الباحثة فتجمع بين التصنيفات الأربع الاولى وذلك لتناسبها مع موضوع الدراسة وذلك لكونه أشمل وأعم ومنتاسب مع أعضاء الهيئة التدريسية أكثر من التصنيف الآخر الذي ركز على العلاقات الاجتماعية الأسرية والجوارية، وتبين مما سبق أن العلاقات الاجتماعية مختلفة في شكلها فقد تكون العلاقات الاجتماعية مؤقتة أو طويلة الأجل وقد تكون محدودة وبما أن العلاقات الاجتماعية مختلفة في شكلها كما ذكرنا فإن العلاقات الاجتماعية لها أنواع مختلفة أيضاً.

2-1-3 أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة:

يثار تساؤل مهم عن سبب اهتمام الأفراد بضرورة إيجاد علاقات اجتماعية و لقد أجاب على هذا التساؤل " مارفن، Marvein " عندما أرجع ذلك إلى الدوافع المختلفة لتحقيق ذلك (سيد، 1996 م، ص 146): والتي تتمثل في

1- الجزء الذاتي : حيث أن الأفراد يسعون لإيجاد علاقات أخرى لأنها تسبب في إشباع مظاهر النفس.

2- الاهتمامات العامة : لن العلاقات الاجتماعية تمد الأفراد بالأساس الاجتماعي المستمد من

3- الاهتمامات المشتركة بين الجماعات.

4- الاعتماد المتبادل : فالحياة الاجتماعية تقوم على الاعتماد المتبادل، فالمخرجات في صورتها النهائية لم تكن لتصل إلى هذه الصورة لولا سلسلة من العمليات الإنتاجية التي قام بها مجموعة من المهارات الإنسانية متمثلة في العاملين وجودة أدائهم.

5- المعتقدات : فالدين يطالب الفرد بالتعاون، و كذا تشجيع العمليات الاجتماعية الايجابية كالتوافق و الانسجام و التناسق و المؤازرة و الافتخار

6- القوة : إذا العلاقات الاجتماعية في الغالب تحتاج إلى هذا العنصر و ذلك باعتباره كعملية اجتماعية ضابطة لسلوك الأفراد و الجماعات من اجل سيادة علاقات سوية.

تجدر الاشارة في هذا السياق أن أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة تعود إلى أهمية العلاقات الناجمة عن ممارسات العمال في حد ذاتها، و هذا يعود كما أكد عدد من المختصين إلى طبيعة الثقافة السائدة في المجتمع، و التي تؤثر بشكل كبير على سلوكيات الأفراد وعلاقاتهم خارج المؤسسة وكذا داخلها.

2-1-4 مستويات العلاقات الاجتماعية :

الأساس في العلاقات الاجتماعية هو التبادل وتأثير الأشخاص على بعضهم البعض، ويعد التبادل بهذا المعنى أعلى مستويات التبادل الاجتماعي. حيث تتطور العلاقات في مستويات متتابعة، و من أهم هذه المستويات ما يلي (عيسوي، 1995 م ، ص409) :

المستوى الأول : العلاقات التبادلية :

في هذا النوع من العلاقات التبادلية لا يتزامن الشخص مع وجود الشخص الآخر ولا يؤثر ولا يتأثر به. و معنى هذا يتواجد الأشخاص و لا يوجد بينهما تفاعل اجتماعي حقيقي.

المستوى الثاني: علاقات الاتجاه الواحد:

في هذا المستوى يتزامن وجود الشخص مع وجود الشخص الآخر، بحيث يستطيع شخص واحد التأثير على الآخر وليس العكس، و لا يحدث بينهما تفاعل حقيقي. لأنها ليست علاقة مباشرة ولا تبادلية بل مقيدة و محدودة.

المستوى الثالث: العلاقات شبه التبادلية:

تتم العلاقة في هذا المستوى بين الشخصين وفق خطة مرسومة أو حوار مكتوب، حيث يواجهان بعضهما البعض، و يتخذ منه سلوكا محددًا وفق نظام دقيق لا يحيد عنه فهنا يبدو أن هناك تفاعل اجتماعي بينهما و لكن في الحقيقة ما هو إلا قيام الفردين بدورهما المنوط بهما تبعًا لتوجيهات الإدارة أو المسئول عنهما، أي أن التأثير يمتد وفق نظام دقيق لا يحيد عنه.

المستوى الرابع : العلاقات المتوازنة:

يتوازن في هذا المستوى وجود الشخصين، ويجمع بينهما موقف واحد، حيث يلتقيان ويتحدثان.

المستوى الخامس: العلاقات المتبادلة غير المتناسقة:

تعتمد الاستجابات في هذا المستوى على فرد واحد حيث يحدث تفاعل بينهم، هذا ما يحدث في اختبارات المقابلة و خاصة عندما تكون الأسئلة معدة من قبل و محددة.

المستوى السادس: العلاقات التبادلية:

يعتبر هذا المستوى أفضل صور العلاقات الاجتماعية. حيث أن هذا المستوى من العلاقات يتزامن مع وجود الفردين أو الأفراد أثناء عملية التفاعل الاجتماعي. و يعني التبادل تحول اتجاه

التأثير من فرد لآخر، فكما يؤثر فرد ما في غيره فإنه أيضا يتأثر بهم، فيصبح بذلك مؤثرا و مستجيبا معا. و يمكن أن يكون التبادل بين فردين أو بين جماعتين وبما أن العلاقات المتبادلة تعتبر من أهم أنواع العلاقات الاجتماعية فإنها تمثل الصرح الذي يقوم عليه علم النفس الاجتماعي.

من خلال تحديد مستويات العلاقات الاجتماعية، ترى الباحثة من خلال تطبيقها لأداة الدراسة ومعايشتها لأرض الواقع بأن مستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية تجمع بين مستوى العلاقات التبادلية والعلاقات المتوازنة، بحيث تحدث عملية التفاعل الاجتماعي بينهم والتبادل المعرفي والمهني الا أنها تحكمها طابع التوازن والالتزام.

2-1-5 العوامل المتحكمة في العلاقات الاجتماعية:

تنشأ بين الأفراد علاقات اجتماعية تتحكم فيها عدة عوامل أوردها (يونس، 1997م، ص105) فيما يلي:

1- القيم : تمثل القيم الاتفاق السائد بين أعضاء الجماعة و الذي يختص بتحديد نمط سلوك الأفراد بها، و التي تعتمد على المشاعر و المعتقدات العامة، فالقيم تشكل نسقا يجعل الأفراد ينظرون إلى أعمالهم على أنها محاولات للوصول إلى تحقيق الأهداف، لا على أنها محاولات لإشباع الرغبات. قد تظهر هذه القيم منذ فترة طويلة عند أعضاء التنظيم فيكون الأفراد الذين يدينون بنفس القيم أكثر تفاعل مع بعضهم البعض، في حين تكون بعض القيم تكونت عند الأفراد عند تفاعلهم، فتكون نتيجة بدلا من سابقة فالقيم الاجتماعية يتصل بها سلوك التجمع و البحث عن الرفاق و الاصدقاء، و الهروب من العزلة وتدعيم النظم الاجتماعية. و للقيم أثر واضح على علاقة الفرد بالآخرين، فعندما تقوى و تشتد فإنها تصبح من عموميات النسيج الاجتماعي و من إلزاميات توجيه تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض، فالقيم ملزمة و أمرة لأنها تعاقب و تثيب، و تخضع كل من يخرج عليها للجزاء الاجتماعي، و لذلك يمثل الفرد لها و يتقبلها نظرا لضرورتها الثقافية و ديمومتها و انتشارها اجتماعيا

2- المعايير: يرى بعض العلماء أن المعايير هي قواعد من السلوك نالت القبول و الرضا الشرعي، وتظهر المعايير عندما يتفاعل أفراد لهم دوافع و اهتمامات مشتركة لفترة كافية من الوقت، فتطبق هذه المعايير من أجل المحافظة على السلوك القائم، و التعارف عليه، والمحافظة على التفاعل المستمر نسبيا بين الافراد، فالمعايير عبارة عن تصورات و الافكار تزود الفرد من ثقافته ومجتمعه

2-1-6 التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية :

تطرقَت الباحثة للتفاعل لأنه قوام للعلاقات الاجتماعية فعولت عليه بشيء يسير حيث " أن الاتصالات المتعددة تقل في القرية عنها في المدينة ويقل نطاق نسق التفاعل في القرية بينما يتسع في المدينة. ويتسم الريف بالاتصالات الأولية وتتسم العلاقات بالدوام، بينما تكون فترة التفاعل قليلة نسبياً في الحضر" (غريب، 1988 م، ص144).

ويتخذ التفاعل الاجتماعي صور وأساليب متعددة فقد يحدث هذا التفاعل بطريق مباشر أو غير مباشر بين عدد محدود من الأفراد أو عدد كبير. ويكون عن طريق استخدام الإشارة واللغة والإيماء في مصنع أو منزل أو بين أشخاص بينهم صلات قرابة أو جوار، ويأخذ التفاعل الاجتماعي أنماطاً مختلفة تتمثل في التعاون والتكيف والمنافسة والصراع والقهر، وحينما تستقر أنماط التفاعل وتأخذ أشكالاً منتظمة فإنها تتحول إلى علاقات اجتماعية كعلاقات الأبوة والأخوة والزمالة والسيادة والخضوع والسيطرة. وقد جرت العادة بين العلماء على التفرقة بين العلاقات المؤقتة والعلاقات الدائمة من حيث درجة الثبات والانتظام والاستقرار فيطلقون على الأولى منها اصطلاح العمليات الاجتماعية بينما يطلقون على الثانية اصطلاح العلاقات الاجتماعية وهذا يعني أن العملية الاجتماعية ما هي إلا علاقة اجتماعية في مرحلة التكوين فإذا ما استقرت وتبلورت وأخذت شكلاً محدد تحولت إلى علاقة اجتماعية وبذلك يكون الفرق بين العملية والعلاقة الاجتماعية مجرد فرق في الدرجة وليس في النوع (نهى، 1419 هـ).

2-1-7 خصائص التفاعل الاجتماعي :

يتصف التفاعل الاجتماعي ببعض الخصائص التي تميزه من أهمها (منسي، 1998م، ص15)

- 1- يعد التفاعل الاجتماعي وسيلة اتصال وتفاهم بين أفراد المجموعة فمن غير المعقول أن يتبادل أفراد المجموعة الأفكار من غير ما يحدث تفاعل اجتماعي بين أعضائها.
- 2- أن لكل فعل رد فعل مما يؤدي إلى حدوث التفاعل الاجتماعي بين الأفراد.
- 3- عندما يقوم الفرد داخل المجموعة بسلوكيات وأداء معين فإنه يتوقع حدوث استجابة معينة من أفراد المجموعة إما إيجابية وإما سلبية.
- 4- التفاعل بين أفراد المجموعة يؤدي إلى ظهور القيادات وبروز القدرات والمهارات الفردية.
- 5- إن تفاعل الجماعة مع بعضها البعض يعطيها حجم أكبر من تفاعل الأعضاء وحدهم دون الجماعة.

6- توتر العلاقات الاجتماعية بين الأفراد المتفاعلين مما يؤدي إلى تقارب القوى بين أفراد الجماعة.

ونظراً لأن التفاعل الاجتماعي وسيلة اتصال بين الأفراد والجماعات فإنه بلا شك ينتج عنه مجموعة من التوقعات الاجتماعية المرتبطة بموقف معين متمثلة بالتعاون والتواصل واحترام الآراء

2-1-8 شبكة العلاقات الاجتماعية:

تعني شبكة العلاقات مجموعة العلاقات الاجتماعية الضرورية الناتجة عن الصلات والعلاقات بين الأشخاص والأفكار والأشياء حيث " يشكل الفرد في هذه الشبكة كلاً اجتماعياً كبيراً له أهداف عامة وأدوار مستقلة وثقافة فرعية، كما أن نشأة هذه الشبكة مرتبطة باكتمالها مع الدين الإسلامي لكونها وسيلة من وسائل تكون الصلات والروابط بين الأفراد والمجتمعات " (فهمي، 1419هـ). ويعد مفهوم الجماعة الاجتماعية ضروريا لفهم الحياة الاجتماعية، فمعظم أشكال التفاعل والعلاقات المتبادلة تظهر درجة ما من التعاون والنضال من أجل الوصول إلى أهداف مشتركة بين عدد من الناس، كما أن عملية أداء الدور تتطوي على نمط دائم من السلوك التعاوني بين عدد من الأفراد.

2-1-9 العلاقات الإنسانية:

مفهوم العلاقات الإنسانية :

في اللغة : مصطلح العلاقات الإنسانية، ينقسم إلى شقين أساسيين هما كلمتين (علاقات، إنسانية). فالعلاقات : جمع مفرد (علاقة) بفتح العين وتعني " علاقة الخصومة وعلاقة الحب " (الجوهري، 1399 هـ ، ص1513)، أما كلمة إنسانية هي تعني " جملة الصفات التي تميز الإنسان عن غيره من الكائنات " (مجمع اللغة العربية 1399 هـ :301).

في الاصطلاح : نظر الباحثون إلى مفهوم العلاقات الإنسانية من وجهات نظر مختلفة حسب رؤيتهم وفلسفتهم والزوايا التي ينظرون من خلالها وستذكر الباحثة بعضاً منها :

1- حيث نظر (الدويك، 2001 م) إلى العلاقات الإنسانية بأنها : " اندماج الأفراد في موقع العمل بطريقة تدفعهم للتعاون للحصول على أكبر قدر ممكن كم الإنجاز مع تلبية احتياجاتهم الاجتماعية والاقتصادية والنفسية " (الدويك، 2001 م ، ص42)

2- في حين عرفت العلاقات الإنسانية في مجال إدارة المؤسسات بأنها : " السلوك الإداري الذي يقوم على تقدير كل فرد وتقدير مواهبه وإمكانياته وخدماته، واعتباره قيمة عليا في حد ذاته،

والذي يقوم على الاحترام المتبادل بين المدير والعاملين معه " . (مصطفى، 2002 م ، ص176)

3- ويقصد بالعلاقات الإنسانية " الأساليب السلوكية والوسائل التي يمكن استثارة دافعيه الأفراد وحفزهم على مزيد من العمل المثمر المنتج لتحقيق أهداف العمل في دو من التفاهم والتعاون والتعاطف والتحاب " (Lussier، 1699 : 31)

4- وتعني العلاقات الإنسانية " تأمين التعامل الجيد مع الإنسان وإيجاد المناخ الإيجابي والضوابط السليمة الكفيلة بدفعه للعمل المنتج الفعال، وذلك من خلال إدراك القائد للعوامل المؤثرة في السلوك الإنساني من الدوافع والقيم والاتجاهات والحاجات الإنسانية (البدري، 2001 م ، ص42).

5- كما بين ديفيد مفهوم العلاقات الإنسانية على أنها " تقوم على مبدأ التعاملات بين الناس حيث يتجمعون في تشكيلات لتحقيق أهداف محددة، فالعلاقة الإنسانية هي فن وعلم وتطبيق " (Davis، 1995:40).

6- كما عرفت العلاقات الإنسانية بأنها " علاقات ودية يجب أن تسود بين العاملين، وتشعرهم بأنهم أسرة واحدة، يسعون لهدف واحد في جو من الاحترام والتقدير المتبادلين. (الجبير، 2002 م، ص135)

ومن وجهه نظر الباحثة تشترك التعريفات السابقة في النقاط التالية :

1- تركيز العلاقات الإنسانية على الأفراد كأشخاص أكثر من تركيزها على الجوانب الاقتصادية والفنية.

2- تدور العلاقات الإنسانية حول الدمج ما بين إرضاء المطالب الإنسانية للعاملين وبين تحقيق أهداف العمل.

3- تهتم العلاقات الإنسانية بمدى توفر المناخ الاجتماعي في بيئة العمل.

4- تعمل العلاقات الإنسانية على إثارة دافعيه العاملين للعمل حيث تستثير الدافعية في اتجاه العمل الجماعي، والعمل بروح الفريق الواحد.

5- تهتم العلاقات الإنسانية بشخصيات العاملين ونموها مهنيا.

6- تسعى العلاقات الإنسانية من خلال التعاون والتفاهم إلى إشباع حاجات العاملين وتحقيق أهداف العمل.

وفي ضوء التعريفات والنقاط السابقة تعرف الباحثة العلاقات الإنسانية اصطلاحاً بأنها " فن تعامل أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة فيما بينهم من خلال

منطلق الاحترام والتقدير المتبادل والتأثير والإقناع وإشباع حاجات ومتطلبات وأهداف الهيئة التدريسية والتقدير فيما بينهم بما يكفل جودة الاداء الوظيفي لتحقيق اهداف الجامعة بكفاءة وفعالية".

ومن خلال العرض السابق يتضح للباحثة أن مصطلح العلاقات الإنسانية يهتم بال فرد والجماعة، ويعمل لصالحهما، ليحقق أكبر قدر من التماسك والتفاعل بينهما وحسن التعامل.

2-1-10 العلاقة بين العلاقات الاجتماعية والانسانية :

يتضح للباحثة من خلال سرد تعريفات عديدة لكل من العلاقات الإنسانية والاجتماعية أن هناك خيط رفيع يفصل ويفرق فيما بين المصطلحين وهو أن العلاقات الإنسانية تتشكل في المفهوم الإيجابي دائماً أي أن جميع العلاقات الإنسانية فيما بين الأشخاص سواء كان في العمل أو المنزل أو بين الأصدقاء أو الأقارب هي واحدة، بمعنى تتخذ الشكل الايجابي فقط من خلال التعاون والمساعدة والمبادرة والإيثار والحماس والإبداع والابتكار... الخ، أما مفهوم العلاقات الاجتماعية فقد يتخذ اتجاهين وهما الايجاب والسلب بمعنى هناك علاقات اجتماعية إيجابية وعلاقات اجتماعية سلبية، فالعلاقات الاجتماعية الايجابية هي جزء لا يتجزأ وأحد فروع العلاقات الانسانية التي يجب أن يتحلى بها الشخص في كافة مجالات الحياة العلمية والعملية والمهنية والشخصية، فالعلاقات الانسانية بين الأشخاص تختلف مسمياتها حسب الموقف منها علاقات اجتماعية شخصية، علاقات اجتماعية وظيفية (علاقات العمل).

ويمكن ايضاح العلاقة بينهما على النحو التالي :

العلاقات الاجتماعية في العمل (علاقات العمل) وعلاقتها بالأداء الوظيفي :

" يعتبر الرضا عن العمل من أهم جوانب الشعور العام بالرضا، ويزيد الرضا عن العمل عند من يتمتعون بشعبية في بيئة العمل، والذين ينتمون الى مجموعة عمل صغيرة ومتجانسة، ومن تتاح لهم فرصة أكبر للتفاعل الاجتماعي أثناء العمل، كالتقدير من جانب، والتشجيع على المشاركة في اتخاذ القرارات من جانب آخر يجعل المرؤوسين أكثر سعادة" (Martory B, And Crozet) (D2002، 160). فمكان العمل ليس مجرد مكان نؤدي فيه مهام وظائفنا كأننا آلات تجردت من أهم ما وهبه الله لنا كبشر وهي العلاقات الإنسانية الرشيدة التي لا يوجد تعارض مطلقاً بينها وبين أداء الموظفين أعمالهم على أكمل وجه أياً كانت مواقعهم الوظيفية والإدارية فهذه العلاقات تمثل التنظيم غير الرسمي بذلك المكان، وهي العالم الإنساني الذي يجب على القيادات اكتشاف حدوده

وطبيعته؛ لأن تلك العلاقات تعد الشريك الإداري الفعال في إنجاز المهام الوظيفية والوصول لأعلى مستويات الأداء الإداري بمنتهى الأريحية (درة، 2003 م ، ص15)

ونقصد بالعلاقات الاجتماعية في هذا الصدد، الإيجابي منها، التي يمكن أن تعالج تدني أداء بعض العاملين، وهو ما أثبتته العديد من الدراسات العلمية والممارسة المهنية داخل المنظمات الإدارية المختلفة، التي يتسم السلوك داخلها بالقسوة، وهنا يبرز دور القيادة الواعية، التي تعشق النجاح عبر بوابة العلاقات الإنسانية.

ومن بين المتخصصين والباحثين في العالم، الذين اهتموا بدراسة تأثير العلاقات الاجتماعية الايجابية (الانسانية) في بيئة العمل على الإنتاجية ومستوى الرضا الوظيفي للأفراد في المنظمات، يعتبر " ألتون مايو " Elton Mayo، الأشهر بينهم، فهو مؤسس مدرسة العلاقات الإنسانية التي تبنت نظريات تدور حول الإنسان باعتباره العنصر الفعال في العملية الإدارية، حيث قدم عدة دراسات ولعل أشهرها " تجربة مصانع الهوثورن (1924م-1932م) "، وكانت من نتائجها ظهور اتجاه جديد في الفكر الإداري والسلوك الإنساني، خلاصته أن العنصر الإنساني أهم عنصر في العمل، وأن دوافع العمل ليست فقط مادية، بل أيضاً الحصول على احترام الآخرين وحب المشاركة، وإن على الإدارة التعرف على الرغبات النفسية للعاملين وأن تشبعها بالإضافة إلى الأجور والحوافز. ولفت النظر على الاهتمام بالتنظيم غير الرسمي كنوع من العلاقات الشخصية والاجتماعية له تأثير على الدوافع والسلوك، ولم يغفل دور القيادة الديمقراطية في تمكين المرؤوسين من إظهار قدراتهم وإثبات ذاتهم وتشجيع أسلوب المناقشة والمشاركة والاهتمام بمشاكل العمل (النجار، مصطفى، 2004 م : 90).

يتضح مما سبق، أن ركائز وقواعد إنشاء منظمة العمل تعتمد على فئتين أساسيتين هي الموارد المادية والموارد البشرية، لكن اذا أمعنا النظر في دراسة التون، نجد بأن الموارد البشرية المتمثلة في الموظفين من أعلى منصب في المنظمة إلى أدنى منصب نجدها هي الجوهر الحقيقي للعمل، فالتركيز على احتياجات ومتطلبات العنصر الانساني وتنظيم العلاقات الشخصية بينهم من ضرورات نجاح العمل والتقدم في الأداء الوظيفي .

وفيما يتعلق بأثر العلاقات الإيجابية على الإنتاجية ومستويات الأداء، فقد أجريت العديد من الدراسات منها دراسة أجراها معهد "مستقبل العمل" في مدينة بون الألمانية عام 2009 م، وجدت أن الشركات التي تقوم بتوظيف عمال يرتبطون معاً بعلاقات صداقة طيبة تحقق إنتاجاً أفضل مقارنة بغيرها من الشركات الأخرى، وكذلك أجريت دراسة على العاملين في إحدى الشركات

البريطانية خلصت إلى أن التواصل الاجتماعي والعلاقات الطيبة بين الزملاء في العمل يمكن أن يزيد من إنتاجية العامل الأقل كفاءة، وهذا يؤدي إلى آثار إيجابية على المؤسسات، حيث أن الحوافز المعنوية لا تقل في الأهمية عن الحوافز المادية، وقام الباحثون في هذه الدراسة على دمج العاملين ذوي الأداء الضعيف مع زملائهم الذين يرتبطون معهم بعلاقات طيبة ذوي الأداء أكثر كفاءة، وقاموا بتغيير جداول العمل بحيث يعملون معاً في نفس الفترة ووجد الباحثون على أن العاملين أصحاب الأداء الأضعف قد زاد إنتاجهم بنسبة 10% خلال هذه الفترة مقارنة بالفترات السابقة، ولكنها أثبتت في الوقت ذاته أن زملاءهم العاملين الأكثر كفاءة من ذوي الإنتاجية العالية قد انخفض أداءهم بنفس النسبة تقريباً نتيجة تكيفهم مع الأداء المنخفض لزملائهم، وبالتالي فإن توطيد العلاقات الطيبة داخل مكان العمل يؤثر بشكل إيجابي على مستوى أداء العمل وعلى الإنتاجية كما يعمل على تحسين مستوى المنظمة التنافسي (مجلة التنمية الإدارية، 2010 م ، ص العدد 128).

وأكد الخالدي (2010 م) " أن جوهر العلاقات الإنسانية داخل الوظيفة العامة أمر مهم لا بد أن تعكسه القيادة الإدارية ويصبح أسلوب القائد في التعامل مع موظفيه والتأكيد عليه في تعامل الموظفين مع المراجعين، فهو من الركائز الهامة لنجاح العمل وذلك بتوفير بيئة عمل ناجحة يتم فيها احترام ورعاية الموظف وتعهده بالتطوير حتى يصبح مكان العمل أمراً مرغوباً، ولا بد أيضاً أن يكون القائد القدوة في التعامل مع كافة الموظفين بسواسية وعدالة وإنصاف وإيجاد متابعة للتأكد من نمط وأسلوب تعامل الموظف مع المراجعين".

بينما ترى التميمي (2010 م) " أن أثر العلاقات الإنسانية على جو العمل سلاح ذو حدين، فإذا كانت إيجابية فإن روح العائلة والمحبة تسود مكان العمل ويصبح هناك مستوى عالٍ من التعاون والمشاركة واستمتاع بالعمل وإنجازه بالشكل المطلوب، أما إذا سادت العلاقات السلبية في محيط العمل فإنها تولد المشاكل والنزاعات وتعرقل سير العمل وتسبب كثرة الغياب والاستئذان أو التأخر على العمل"

وأشارت التميمي (2010 م) إلى " أن العدل وعدم محاباة أشخاص على حساب أشخاص آخرين تعد الركيزة الأساسية لبناء علاقات إنسانية إيجابية؛ لأن التمييز في المعاملة ومقارنة الأشخاص ببعضهم البعض كقيل بهدم العلاقات الإيجابية بين الأفراد، ولكن هذا لا يمنع من تكريم الشخص المتميز وتحفيزه بطريقة رسمية وليست شخصية كمدحه والثناء عليه أمام أشخاص آخرين، وتتنظر التميمي إلى كثرة الأحاديث الجانبية وتداول الإشاعات تؤثر باعتبارها شكلاً سلبياً في علاقات العمل وتبعدها عن المهنية".

ووضحت الداوود (2010 م) " أن العلاقات الإنسانية تؤدي دوراً مهماً في بيئة العمل، حيث تعمل على وضع المبادئ العامة السليمة التي يقوم عليها بناء المنظمة، فالنفس البشرية تميل إلى الكلمة الطيبة والعلاقات الأخوية المتبادلة التي تضي نوعاً من الود والإخاء والتفاهم البناء بين أفراد المنظمة "

وترى الداوود (2010 م) " أن توفير بعض الأنشطة الاجتماعية التي تجمع العاملين خارج أوقات الدوام الرسمي والاهتمام بأفراحهم وأحزانهم يسهم بصورة كبيرة في تقوية الروابط والعلاقات الإنسانية بين منسوبي المنظمة، مما ينعكس إيجاباً على زيادة مستوى الرضا الوظيفي وزيادة مستوى الأداء والإنتاجية والتعاون القائم على الشراكة البناءة بين الجميع لتحقيق أهداف المنشودة

وترى الباحثة أن للإدارة دوراً فاعلاً في تحقيق تلك العلاقات الاجتماعية، فالقائد هو أهم العناصر التي تدعم العلاقات الاجتماعية وتساندها، لذلك يجب عليه أن يتخذ تلك العلاقات أداة له، يقود بها المنظمة لتحقيق الأهداف المنشودة في حدود الأنظمة واللوائح حتى لا تطغى المجالات على سير العمل، حيث تقوم العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل على قيم مهنية مثل الاحترام المتبادل، التعاون والانتماء للجماعة، والإيمان بالهدف العام، والحرص على المصلحة العامة والتجرد من الأنانية، التي يجب أن تسود جميع أفراد المنظمة والمتعاملين معها.

2-2 الأداء الوظيفي

لقي موضوع الأداء الوظيفي، وما يزال، اهتماماً من قبل المختصين على الصعيدين النظري، ممثلاً بالعلماء والكتاب والأكاديميين، والعلمي ممثلاً برجال الأعمال والمدربين وصناع القرار، يعد الأداء الوظيفي عنصر جوهري وهام للمنظمات بشكل عام، فهو القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة. ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعنصراً محورياً لجميع حقول المعرفة الإدارية، فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات والذي يتمحور حوله وجود المنظمة من عدمه (الغالي، وإدريس، 2007 م، ص276)، حيث حظي موضوع الأداء الوظيفي على اهتمام بالغ ويشهد بحوثاً مستمرة لإيجاد حلول للمشكلات المتعلقة بالأداء الوظيفي، فقد فاضت الدوريات العلمية بتقارير عديدة عن القيادات الجديدة وإعادة تصميم الهياكل التنظيمية، ومحاولات إشراك العاملين فيها في وضع السياسات بصورة أكبر، واستخدام نظام حلقات الجودة، والتركيز على أسلوب فرق العمل وابتكار حوافز جديدة للجهود الفردية والجماعية الملموسة وكثير من الأساليب التي تهدف في مجملها لتحسين الأداء (الفايدي، 2008 م، ص81).

إذ أن الأداء الوظيفي يعد الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل بالمنظمات، فضلا على أنه يعبر عن مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء ومن هنا نجد أن غالبية المسؤولين الإداريين يعطون موضوع الأداء والعوامل المؤثرة فيه الأهمية القصوى نظرا لأن أداء إداراتهم ما هو إلا انعكاس للأداء الفردي داخلها. (العماج، 2003 م، ص58).

تحتاج كل منظمة إجراء تقييم دوري لأداء العاملين فيها إذا أرادت الاستفادة منهم بالشكل الأمثل، فعلى سبيل المثال إذا احتاجت المنظمة ترشيح شخص للترقية لوظيفة جديدة، فهي بحاجة إلى مراجعته أدائه في وظيفته الحالية لتقدير استحقاقه للترقية إلى الوظيفة أو المكانة الجديدة في العمل، وإذا أرادت تكليفه بمهمة حساسة فهي بحاجة أيضا لمراجعته سجل أدائه السابق لتقدير مدى ملائمته وتمتعته بالخصائص المطلوبة (حسن، 2000 م، ص215)، وفي هذا الفصل سيتم تسليط الضوء على مفهوم الأداء الوظيفي، وأهميته، وعناصره، والعوامل المؤثرة فيه، وكذلك التعرف على تقييم الأداء الوظيفي وتحسينه، وأفضل الطرق المستخدمة في عملية التقييم بالإضافة إلى التعرف على معوقات عملية التقييم.

2-2-1 مفهوم الأداء الوظيفي :

1- في اللغة : " القيام بالواجب " وهو ما اشتق من الفعل " أدى تأدية " بمعنى أوصله وقضاه، وهو أدى الأمانة من غيره، وتأدية لو حقه : أي قضيته (الفيروز آبادي، 1987 م).

2- اصطلاحا : تطرق الكثير من الباحثين لتعريف الأداء الوظيفي نذكر منهم ما يلي :
أ- عرف الأداء في معجم المصطلحات الإدارية بأنه " القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء " (المدرّب) (العلاق، 1996 م ، ص20، بدوي، 1993 م، ص304).

ب- ويقصد بالأداء الوظيفي " قيام الفرد بالمهام والأنشطة والواجبات المتعلقة بوظيفته المكلف بها بحكم عمله، ويمكن الحكم على أداء هذه العمل من خلال المقاييس المعيارية الخاصة والمحددة لذلك من كمية وكنوعية الجهد المبذول ونمط الأداء (عاشور، 1989 م).

اقتصر التعريفان على ان الأداء الوظيفي هو بمثابة قيام الفرد بأعماله المحددة له على أكمل وجهه وفقا لمعايير وسياسة المنظمة التي يعمل بها.

ت- وأشارت أدبيات الإدارة إلى أن الأداء الوظيفي هو " حصيلة تفاعل عاملي القدرة والدافعية معا، حيث العلاقة واضحة بين المتغيرين، فالفرد قد يمتلك القدرة على أداء عمل معين،

ولكنه لن يكون قادرة على إنجازه بكفاءة وفعالية أن لم تكن لديه الدافعية الكافية لأدائه، والعكس صحيح، فيمكن أن تتوافر لدى الفرد الدافعية الكافية لأداء العمل، لكنه قد لا يؤديه بالشكل المطلوب لعدم توافر القدرة على ذلك (wangn ,John & Hollenbeck,1992:) (106).

ث- وعرفه الحوامدة والفهداوي (2002 م، ص271) بأنه " مجموعه من السلوكيات الإدارية، ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهمته وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء، حسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفعالية " وأما جيفري (Jeffery) المشار إليه في الطراونة (2002 م: 76) فعرفه من جوانب عديدة وهي " الالتزام نحو المنظمة، ونحو العمل، والاتجاهات والولاء للرؤساء، والأمانة والدقة في مواعيد علاقات العمل، والقدرة على الابتكار والمعرفة بالعمل (Jeffery ,2002, p.76)

ركزت التعريفات الثلاث السابقة على ربط مفهوم الأداء بعدة سلوكيات مهنية، لكون الأداء الوظيفي متغير يؤثر ويتأثر بعدة عوامل إما شخصية متعلقة بالموظف كالدافعية والولاء والانتماء للعمل، أو عوامل مهنية تتعلق بسياسة ومعايير المنظمة من لوائح وقوانين وشروط. وعرف عبد المحسن (2002 م) الأداء الوظيفي بأنه " المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها خلال فترة محددة، وهذه المفهوم يدل على انه يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، ويربط بين اوجه الأنشطة بالأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها.

ح- وعرفه جوفمان (Goffman) المشار إليه في (Deutschook rauss ,1665,p. 761) بأنه "كل النشاطات المعطاة للفرد المشترك في موقف ما، وتساعد في التأثير في الأفراد الآخرين أو المشاركين "

أضاف التعريفان بنود جديدة للأداء الوظيفي، فهو عبارة عن عملية متسلسلة مترابطة بدءا من وجود المنظمة والموظف والموارد المادية وصولا للمخرجات المهنية لتحقيق أهداف المنظمة.

خ- والأداء الوظيفي يعني " مجموعه من السلوك الإداري ذو العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه، وتحمل مسؤولياته وهي تتضمن جودة الاداء، وكفاءة التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع باقي أعضاء المنظمة، وقبول مهام

جديدة، والابداع، والالتزام بالنواحي الادارية في العمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعليه (سيزلاقي، ووالاس، 1991 م)، والإنتاجية مفهوم مرتبط بالأداء، وهو يشير إلى الكفاءة والفاعلية، أما الكفاءة فهي محاولة الوصول إلى الهدف بأقل كلفة مادية، وأقل جهد، وأسرع وقت ممكن، وأما الفعالية فتشير إلى محاولة الوصول إلى أفضل نوعية ممكنة من الأداء او الخدمات المقدمة، وبالتالي فإن الإنتاجية تقاس بمعايري الكفاءة والفاعلية، فالموظف الفعال تكون إنتاجيته عالية ويكون أدائه جيدا، مما يقلل المشكلات المرتبطة بالعمل وبتحقيق الأهداف المحددة (عباس وعلي، 1999 م).

د- ويشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، بينما الأداء يقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد. (محمد، 2001 م ، ص 209).

ترتبط التعريفات السابقة بين الأداء الوظيفي وعدة مهارات أخرى سواء كانت مهارات شخصية تتعلق بالموظف(كالدافعية، الكفاءة، الخبرة، الاتصال والتفاعل، الابداع)، ومهارات متعلقة بسلوكيات العمل (كقبول مهام جديدة، الالتزام بالسياسات، الحرص على الانتاجية بكفاءة وفاعلية). وتعرف الباحثة الأداء الوظيفي إجرائيا بأنه قيام عضو هيئة التدريس في الجامعة بالواجبات والمهام الأكاديمية والإدارية الموكلة إليه بموجب الأنظمة واللوائح والقوانين والتعليمات لمعمول بها في الجامعة التي يعمل بها بكفاءة وفعالية .

2-2-2 عناصر الأداء الوظيفي :

- يتضمن الأداء الوظيفي مجموعه من العناصر أهمها ما يلي (السكران، 2004 م، ص 30-31) :
- 1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية، والخلفية العلمية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
 - 2- نوعية العمل : وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد من عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنيه وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دوم الوقوع في الأخطاء.
 - 3- كمية العمل المنجز : أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعه هذه الانجاز .

4- المتابعة والوثوق : وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدره الموظف على تحمل مسؤوليته في العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ن ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله.

2-2-3 أهمية قياس الأداء الوظيفي :

يتمتع موضوع تقييم الأداء الوظيفي بأهمية كبيرة في العملية الادارية، فهو الوسيلة التي تدفع الأجهزة الإدارية للعمل بنشاط وحيوية، حيث تجعل الرؤساء يتابعون واجبات ومسؤوليات مرؤوسيههم باستمرار، وتحفز العاملين في العمل بفاعلية. واختلف الباحثون في مجالات الاستفادة من تقييم الأداء الوظيفي منذ ظهوره بمفهومه البسيط الذي لا يتعدى الغرض منه مراقبة ومتابعة الموظفين، وحتى بروز المفهوم الحديث لتقييم الأداء الوظيفي الذي يهدف إلى زيادة الكفاءة الإنتاجية، وجاهزية الأفراد للتقدم والتطور (بنات، 2009 م، ص 38)

وتتلخص أهمية قياس الأداء الوظيفي في الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها:

عملية قياس وتقييم الأداء الوظيفي لها أهمية كبيرة في العمليات الادارية أشار إليها التربويين ومن هذه الأهمية :

ما ذهب اليه شاوس (2005 م، ص 88) :

- تقييم المشرفين والمديرين : يساعد ذلك في تقييم أداء المشرفين وفاعليتهم في تطوير وتنمية مرؤوسيههم.
- تزويد متخذي القرارات في المنظمة بالمعلومات عن أداء العاملين : مما يعتبر مؤشرا لأوضاع العاملين ومشاكلهم وإنتاجيتهم ومستقبل المنظمة.
- إجراء تعديلات في الرواتب والأجور : إذن إن قياس الأداء الوظيفي يسهم في تحديد المكافآت المالية المناسبة للعاملين، فمن خلال المعلومات التي يوفرها قياس الأداء يمكن التوصية بزيادة أو إنقاص رواتب وأجور العاملين، كما يمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم، فربط نتائج تقييم الأداء الوظيفي بالمكافآت المادية والمعنوية له أثر كبير في تحفيز الموظفين وخلق روح التنافس بينهم مما يدفعهم لتقديم أفضل ما لديهم، مما يرتقي بمستوى الخدمة، والأداء في المنظمات.
- مقياس ومعيار للتقييم : يعتبر قياس الأداء الوظيفي معيار لتقييم السياسات والبرامج، كالحكم على مدى فاعلية التدريب في المؤسسة

- وسيلة للتعرف على المرؤوسين : إذ إن قياس الأداء الوظيفي يشجع المشرفين على الاحتكاك بمرؤوسيهـم أثناء عملية تقييم الأداء، فتولد المعرفة الشخصية بالمرؤوسين لأن المقيمين يجب ان تكون لهم دراية كافية عن مرؤوسيهـم.

- استخدام البيانات لأغراض البحث : وتركز على استخدام بيانات الأداء لأغراض البحث على الجوانب الإحصائية أكثر من الشخصية، حيث تستخدم هذه البيانات بغرض إجراء المزيد من الدراسات والبحوث التطويرية لأغراض التنبؤ، وتقديم البرامج التدريبية، ورسم الخطط المستقبلية للموارد البشرية

وأضاف السلمي (2001 م) بأن :

1- اعداد قواعد بيانات عن الموظفين في المنظمة : تستخدم بيانات تقييم الأداء الوظيفي في تكوين قاعدة بيانات عن كل موظف يمكن الرجوع إليها عند الحاجة، كما تساعد الإدارة العليا بالمنظمة في عملية التخطيط للموارد البشرية، وفي حالة الرغبة في إيجاد القيادات العليا أو الوسطى يتم الرجوع للبيانات التي وفرتها نتائج تقييم الأداء لاختيار الموظفين من ذوي الكفاءات العليا لشغل المناصب القيادية في المنظمات الإدارية (السلمي، 2001 م ، ص 270).

بينما أضاف حمود وآخرون (2007 م) بأن:

2- الترقية والنقل: يكشف قياس الأداء عن قدرات وإمكانات الموظفين وبالتالي يتم ترقيتهم إلى مناصب من وظائفهم الحالية، بالإضافة إلى إسهامه في وضع كل فرد في الوظيفة التي تناسب قدراته ومهاراته (حمود وآخرون، 2007 م، ص 153).

2-2-4 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

تتعدد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، أهمها (درة والصباغ، 2008 م، ص ص 423-424):

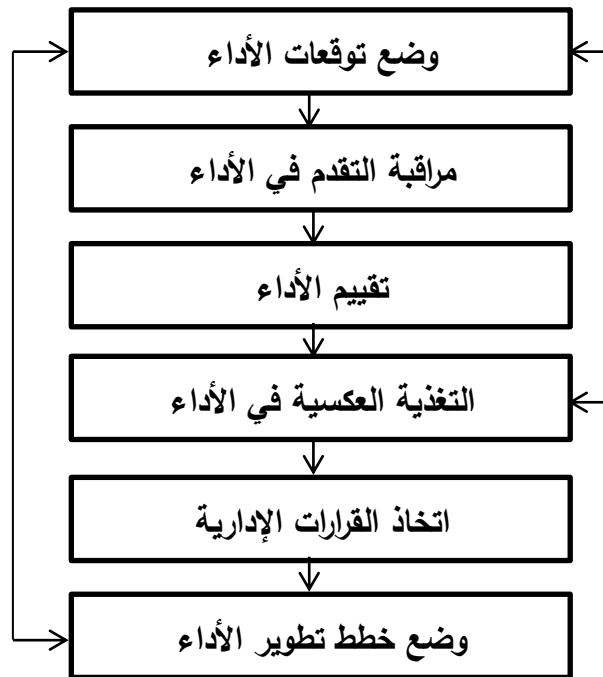
1-عوامل إدارية وتنظيمية: وتتلخص في النقاط التالية: غياب المناخ المناسب الداعم للعمل والإنتاجية في المؤسسة، حدوث صراعات بين الموظفين ورؤسائهم، وبين الموظفين أنفسهم، عدم تحديد المهام الوظيفية بدقة، الإشراف السيء، عدم تحديد واجبات الموظف، نقص الموارد المالية، والظروف المناسبة للعمل.

2-عوامل بيئية خارجية: وتتلخص في النقاط التالية : الصراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع، الأحوال الاقتصادية وظروف سوق العمل، التسعيرات الحكومية، سياسات النقابات، الاضطراب السياسي.

3-عوامل تتعلق بالموظف: وتتخلص في النقاط التالية : نقص في رغبته ودافعيته، ضعف في شخصيته أو قصور في قدراته العقلية، تغيب مستمر عن العمل، مشكلات عائلية.

2-2-5 عملية تقييم الأداء الوظيفي :

تعتبر عملية تقييم الأداء عملية صعبة ومعقدة، تتطلب من القائمين على تنفيذها تخطيطا سليما ومبنيا على أسس منطقية ذات خطوات متسلسلة بغية تحقيق الأهداف التي تنشدها المنظمة، وتتضح هذه الخطوات من خلال الشكل التالي الذي يوضح عملية تقييم الأداء الوظيفي:



شكل رقم (2-1): مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي ((الهيئي، 2003 م) ص145)

حيث يوضح الشكل السابق المراحل الستة لتقييم الأداء الوظيفي حيث تبدأ بوضع توقعات أداء العاملين ومن ثم عملية المراقبة للتقدم في هذا الأداء، انتقالا إلى تقييم الأداء ثم وضع التغذية العكسية له ثم يتم اتخاذ القرار الإداري وتنتهي بوضع خطط التطوير اللازمة.

2-2-6 مصادر تقييم الأداء الوظيفي:

يحصل القائمون على تقييم الأداء الوظيفي على المعلومات التي تساعدهم على تقدير كفاءة مرؤوسيههم في إنجاز المهام والواجبات المنوطة بهم، ومدى نجاحهم أو فشلهم في تحقيق أهداف

المنظمة التي يعلمون بها من خلال عدة مصادر على النحو التالي (شاويش، 2005 م، ص105):

- 1- الرئيس المباشر: وهو عادة ما يمتلك المعلومات عن أداء الموظفين العاملين تحت إشرافه.
- 2- التقييم الذاتي: حيث يقوم الفرد بتقييم نفسه وقياس أداء لأنه أدري الناس بحقيقة الأداء.
- 3- النظراء في العمل: حيث يتم تقييم أداء الفرد من قبل نظراءه في نفس العمل والمستوى والمجموعة، وتساعد عملية التقييم للنظراء في العمل لإمامهم بسلوك وانجاز الفرد، نتيجة احتكاكهم المستمر به.
- 4- المرؤوسين : والمقصود هنا بأن يقوم المرؤوسين بتقييم رئيسه، بحيث يعطي آرائه ومعلوماته عن رئيسه فيما يتعلق بسلوكه وأدائه في العمل، وذلك نتيجة الاحتكاك اليومي والمستمر بينها، للحكم على مستوى كفاءته وأدائه في العمل.
- 5- ملف الموظف الشخصي: يعد الملف الشخصي رئيساً، حيث يتضمن كل ما يخص الموظف من قرارات لذا يجب الرجوع إليه قبل إجراء التقييم النهائي للموظف (بنات، 2009 م، ص38).

2-2-7 طرق قياس الأداء الوظيفي:

هناك عدة طرق لقياس أداء الأفراد في المؤسسات ويمكن تقسيمها إلى طرق تقليدية قديمة تركز على التدرج والتوزيع الاجباري، وأخرى حديثة والتي ركزت على النتائج وتحقيق الأهداف والسلوك والتقدير الجماعي، كما يلي:

- 1- الطرق التقليدية وتشمل: طريقة التدرج البياني، طريقة الترتيب، طريقة المقارنة الثنائية بين العاملين، طريقة التوزيع الإجمالي، طريقة القوائم، طريقة التقييم بحرية التعبير.
- 2- الطرق الحديثة وتشمل: طريقة التقييم على أساس النتائج، طريقة الوقائع ذات الأهمية القصوى، طريقة البحث الميداني، طريقة التقدير الجماعي، أسلوب الإدارة بالأهداف، الاتجاه السلوكي في قياس الأداء (شاويش، 2005 م ، ص89).

2-2-8 معوقات تقييم الأداء الوظيفي :

لابد من أن يخضع الأداء الوظيفي إلى عملية قياس وتقييم. فاذا اعتبرنا أن الأداء الوظيفي يخضع للقياس والتقييم اذا فلا بد من وقوع أخطاء لابد من بيانها وقد صنفها التربويين إلى تصنيفين أخطاء بشرية، وأخطاء تنظيمية وتذكرها الباحثة فيما يلي :

أولاً : الأخطاء البشرية : الخطأ والأداء البشري هما وجهان لعملة واحدة: حيث إن آليات "الخطأ البشري" هي نفسها مثل آليات "الأداء البشري"؛ ومن ثم صُنّف الأداء فيما بعد بـ"الخطأ" الذي يحدث ولا يتم إدراكه إلا مؤخراً لذلك فإن الإجراءات التي أُطلق عليها فيما بعد مصطلح "الخطأ البشري" هي في الواقع جزء من النطاق العادي للسلوك البشري في العمل.

ذكر منها سلطان (2002 م ، ص 300-303) ما يلي:

1- أخطاء التحيز الشخصي: ويقصد به تأثير تقييم الموظفين بالتحيز الشخصي للرئيس، مما يؤدي إلى تقييم لا يعكس الأداء الفعلي للموظف، وللمحد من هذه المشكلة يحبذ إشراك مقيمين آخرين خاصة من لديهم علم بمستوى أداء الموظف في عملية التقييم.

2- أخطاء المركز الوظيفي للمرؤوس : ويقصد به تقييم الرئيس لمرؤوسيه وفقاً لمراكزهم الوظيفية، فإن كان المركز الوظيفي للموظف عالي أو مهم، نال تقييم مرتفع بغض النظر على أداء الموظف الفعلي، والعكس صحيح بالنسبة للموظفين ذوي المراكز المنخفضة الأقل أهميته تتال تقديرات منخفضة.

3- أخطاء التأثير بأخر تقييم : ويقصد به اتجاه المشرفين لتقييم مرؤوسيه بناء على آخر تقييم عنهم دون الاهتمام بالأداء الحالي أو المتوقع، فإن كانت تقارير الموظف في الفترة السابقة مرتفعة كان تقييمه في الفترة الحالية مرتفع بغض النظر عن أداءه الحالي، وبنفس الحال في حين كان تقييم الموظف منخفض في الفترة السابقة، سيكون تقييمه في الفترة الحالية منخفض حتى لو حسن الموظف من أداءه

وأضاف عبد الباقي (2001 م، ص ص 259-260) بعضاً من هذه الأخطاء البشرية :

4- خطأ الهالة : ويقصد به قيام الرئيس بتقييم مرؤوسيه بتقدير عال أو منخفض بناء على فكرة معينة أو صفة يلمسها الرئيس في المرؤوسين، فعلى سبيل المثال، لو نال المرؤوس رضا الرئيس لأمانته فإن صفة الأمانة قد تدفع الرئيس إلى منحه تقدير عال دون النظر للجوانب الأخرى المتعلقة بالمرؤوس كالكفاءة، والمبادأة وغيرها.

5- أخطاء التشدد واللين : يميل بعض الرؤساء إلى التساهل في تقييم مرؤوسيه وإعطائهم تقديرات عالية بغض النظر عن أدائهم، وذلك لتجنب المشاكل الانسانية التي قد تحدث بين الرؤساء ومرؤوسيه في حال تم تقييمهم بتقديرات منخفضة، ولرغبته في مساعدتهم بسبب ظروفهم الاجتماعية السيئة، في حين يميل رؤساء آخرين إلى التشدد في تقييم مرؤوسيه و منحهم درجات منخفضة، وذلك يرجع لطبيعة شخصية المقيم وإحساسه بأن مرؤوسيه أقل مهارة وكفاءة منه.

6- الاتجاه نحو إعطاء تقديرات متوسطة : وهو الخطأ الناتج عن تقييم الرئيس لمروسيه تقييم متوسط دون النظر إلى الاختلاف في أدائهم وتنوعه، وينشأ ذلك نتيجة عدم المعرفة الكاملة ببيانات مروسيه، أو لعدم رغبته في أن يظهر بعض العاملين متفوقين والبعض الآخر غير متفوقين حتى لا ينقل أو يرقى أحد من مروسيه.

بينما أضاف عواد (2004 م):

6- تقييم عوامل صعبه للقياس: ويقصد به تقييم عوامل مثل الإخلاص، وتجنب هذا الخطأ نفترض تقييم الجوانب التي يمكن رؤيتها أو سماعها أو الإحساس بها، والابتعاد عن تقييم العوامل التي يمكن استنتاجها ضمناً (عواد، 2004 م ، ص110).

وأضاف Dessler (2008 م) :

7- عدم وضوح المعايير: يتسبب غموض المعايير المستخدمة في تقييم غير عادل للموظفين، لاحتمالية قبول الكثير من المصطلحات العديد من التأويلات والتخمينات، فقد يوجد اختلاف في تفسير المصطلحات التي قد تحمل أكثر من تفسير (Dessler, 2008. 355).

2-2-9 ثانياً: الأخطاء التنظيمية:

قد لا تخلو الأعمال من الأخطاء التنظيمية، ولكن الكثير من الموظفين يقع فيها دون أن يدري أن هذا الخطأ تنظيمي يؤثر على العمل، ويمكن تلخيص هذه الأخطاء في النقاط التالية (عواد، 2004 م ، ص112) :

1- غياب وجود نظام موضوع منتظم لجميع البيانات اللازمة لتقييم أداء العاملين او وجود خلل وقصور في النظام المطبق.

2- إهمال التخطيط والإعداد الجيد لعملية تقييم الأداء.

3- قصور وضعف إمكانيات الرؤساء المقيمين.

4- ضعف التزام الادارة العليا ومساندتها للقائمين بعملية التقييم.

5- طول الفترة الزمنية اللازمة لعملية التقييم.

6- اعتقاد بعض المرؤوسين بأن رؤسائهم لا يملكون الصلاحيات، والسلطات لاتخاذ القرارات الخاصة بترقيتهم ورفع أجورهم أو نقلهم.

7- ضعف وسطحية العديد من مقابلات تقييم الأداء التي تتم من الرؤساء.

8- عدم القدرة على مواجهة المرؤوسين بنتائج التقييم.

9- عدم تحديد نظام تقييم الأداء للطرق اللازمة لغرض تحسين وتطوير الأداء و أساليب متابعة لجهود التطوير.

10- عدم الاستفادة من نظام التقييم السابق في تحسين الأداء المستقبلي.

2-3 الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة :

2-3-1 نشأة الجامعات الفلسطينية وتطورها :

شهدت الجامعات الفلسطينية ظروفًا قاسية، تمثلت في ممارسات سياسية وقمعية لتدمير البنية التعليمية للفلسطينيين، حيث وضع الاحتلال الصهيوني عراقيل لإعاقة نمو التعليم وازدهاره في الضفة الغربية ومحافظات غزة، ولكن رغم هذه الممارسات والسياسات القمعية بذلت جهود اتسمت بالإصرار والتحدي حيث قفزت الجامعات الفلسطينية قفزة نوعية في مدخلاتها التعليمية كما ونوعاً.

ويبر أبو لغد (1993 م، ص 3) نشأة الجامعات الفلسطينية إلى أمرين أساسيين : أولهما: رغبة الشعب الفلسطيني الأكيدة وإصراره الثابت على تحصي العلم، والذي تحقق بمتابعته للتعليم العالي في الجامعات العربية والعالم، وثانيهما: إدراك القيادة الوطنية في فلسطين بأن احتياجات الشعب الفلسطيني وألوياته التعليمية، وظروفه تحت الاحتلال تحتم إيجاد مؤسسات وطنية للتعليم الجامعي والعالي في الأرض الفلسطينية.

اهتم الفلسطينيون بافتتاح مؤسسات التعليم الجامعي منذ الاحتلال البريطاني لفلسطين، واقتصرت على الكلية العربية التي أسست في القدس عام (1906م) في القدس، وكذلك أنشئ معهدان للبنات هما دار المعلمات في القدس، ومركز تدريب المعلمات الريفي في رام الله، إضافة إلى معاهد مهنية.(السنوار ومطير، 2009 م، ص1).

في عام (1953م) بدأت كلية بيرزيت تدرس الصف الجامعي الأول بفرعيه العلمي والأدبي، وتبعه الصف الجامعي الثاني في عام (1961م)، وأصبحت الكلية تؤهل الطلبة للانتقال إلى الصفوف العليا في كثير من جامعات الدول العربية، وافتتحت في غزة دار المعلمين الحكومية في عام (1955م)، وفي عام (1960م) افتتح معهد تدريب المعلمين التابع لوكالة الغوث الدولية في رام الله، وكذلك مركز تدريب المعلمات التابع لوكالة الغوث الدولية في الطيرة عام (1961م)، وفي عام (1965م) تم افتتاح معهد النجاح الوطني لتدريب المعلمين (السنوار ومطير، 2009 م، ص1).

وبعيد وقوع الضفة وقطاع غزة تحت الاحتلال (1967م) أدرك هذا الاحتلال خصوصية التناقض بينه وبين قطاع التعليم الفلسطيني في هذه المناطق كجزء من التناقض العام بينه وبين المجتمع الفلسطيني فعمدت السلطة الاسرائيلية إلى السعي لإحكام قبضتها على هذا القطاع عن طريق السيطرة على العملية التعليمية وإفراغها من محتواها وضرب عناصرها الرئيسية بكل الطرق والأساليب الممكنة المباشرة وغير المباشرة (التميمي، 1990 م، ص18).

وفي العام (1977م) قبلت الجامعة المصرية حوالي (3150) طلبا من أبناء فلسطين من إجمالي الحاصلين على الثانوية العامة من غزة والضفة، وفي ذلك العام بدأت مشكلة الرسوم الجامعية، وبدأ يتردد حديث عن إمكانية تحديد عدد المقاعد المخصصة للطلبة العرب في الجامعات المصرية (السنوار، مطير، 2009 م، ص2).

وبدأت المحاولات الفلسطينية الحادة لإنشاء جامعة عربية في فلسطين في العام (1931 م) عندما تبنى المؤتمر الاسلامي في القدس مشروعا لتأسيس جماعة إسلامية كبرى في القدس، وكان قد اتفق على تسميتها " جامعة المسجد الأقصى" أملا في أن تصبح نبراسا للعالم الاسلامي، غير أن حكومة الانتداب البريطاني أحبطت المحاولة بمنعها جمع الأموال اللازمة لإنجاز المشروع (محمد دروزة، د.ت، ص64).

وفي عام (1970 م) شهدت المحاولات تطورا ملحوظا، حيث بدأت حركه التوسع في التعليم العالي وأخذ منحى جديد في التوسع كما وكيفا، وذلك لاستيعاب الأعداد الكبيرة من حملة الثانوية العامة من الطلبة الفلسطينيين، وفي العام (1971 م) افتتحت أول كلية جامعية للشريعة في الخليل (جامعة الخليل الإسلامية) وفي العام (1972 م) ارتقت الدراسة في بيرزيت إلى المستوى الجامعي، وفي عام (1973 م) تأسست جامعة بيت لحم، ثم تطورت كلية النجاح الوطنية إلى جامعة النجاح الوطنية بنابلس مع بدايات العام (1977 م)، وفي العام (1978 م) تأسست الجامعة الإسلامية في معهد فلسطين الديني (الأزهر) وفي نفس العام تأسست جامعة القدس، وفي عام (1991 م) أنشئ معهد المعلمين في غزة (العاجز، 2007 م: 241). وقد تطور " معهد المعلمين " بغزة إلى كلية عام (1991 م) عرفت باسم " كلية التربية الحكومية " وقد خرجت المئات من المدرسين الباحثين وذوي الكفاءات العلمية والتربوية المختلفة، ثم تحولت الكلية إلى جامعة الأقصى في عام (1999 م) لتتطلق مع بدايات العام الدراسي (2000-2001م) بالعمل كجامعة تضم أربع كليات تربوية ونوعية (دليل جامعة الأقصى، 2004 م، ص7).

أخذ التعليم الجامعي يلقى اهتماما كبيرا على جميع المستويات في كافة المجتمعات المتحضرة، وهو يشهد تطورا مستمرا نوح الأفضل لمواكبة حاجات الفرد والمجتمع، من هنا ينظر إلى التعليم الجامعي على أساس الدور الذي يؤديه في تقدم المجتمعات وازدهارها، من خلال إعداد الكوادر الفنية والعلمية والثقافية والمهنية.

هناك ثمة مشكلات خاصة بالتعليم العالي الفلسطيني نظرا للظروف التي يمر بها الوطن الفلسطيني من احتلال وما ينجم عنه من صعوبات ومشكلات تواجه الجامعات الفلسطينية، فهناك الاغلاقات والحوجز التي تمنع الطلبة من الوصول إلى جامعاتهم بالإضافة إلى النقص الواضح في تمويل التعليم العالمي ليواكب التطورات التي يمر بها التعليم في الدول المتقدمة وغيرها من المشكلات التي تحد من قدرة نظام التعليم العالي الفلسطيني على تحقيق الأهداف المرجوة (نشوان، 2004 م، ص18).

وهذه بالطبع انعكس على التعليم العالي الفلسطيني فشهد تطورا خلال العقد الأخير بالرغم من الصعوبات والمشكلات التي يواجهها مجتمعنا الفلسطيني في مرحلة الاغتراب والصمود ومن أهم هذه المشكلات ما يلي :

لم يكن التعليم العالي الفلسطيني موجها بأهداف وطنية بل كان يسترشد بمطوحات واحتياجات فردية وعائلية.

نتيجة لاغتراب لم يكن هناك تطوير منهاج تربوي فلسطيني يعني بأوضاع الشعب الفلسطيني واحتياجاته.

غياب السلطة الوطنية المحلية القادرة على تمثيل المجتمع والصالح العام في مجال التعليم العالي، لذلك يصعب التخطيط الوطني، والتنسيق بين المؤسسات، وتقديم المساعدات لها.

إهمال مشاكل الخريجين خصوصا مشكلة البطالة (مؤتمر التعليم العالي في فلسطين المحتلة فلسفته وأهدافه وروحه، 1985 م، ص25-21).

تعاني معظم الجامعات من وجود أزمة ثقة تحكم العلاقات بين قطاعاتها المختلفة هذه على الصعيد الداخلي، بينما على الصعيد الخارجي فتعاني الجامعات نتيجة تحكم المصالح الذاتية من الروح التنافسية التي تحكم طبيعة علاقاتها ببعض وكذلك من ضعف التخطيط والتنسيق التكاملية فيما بينها (الجرباوي، د.ت ، ص27).

وكذلك هناك صعوبات مالية تواجه الجامعات الفلسطينية وكادرها التعليمي بسبب عدم قدرة الطلبة على تسديد أقساطهم الجامعية في ظل تزدى الأوضاع الاقتصادية في فلسطين (منظمة المؤتمر الإسلامي، 2008 م).

2-3-2 أهداف الجامعات الفلسطينية :

حدد قانون التعليم العالي رقم 11 لسنة 1998 م في المادة (4) أهداف التعليم العالي الفلسطيني بما يلي :

1- فتح المجال أما جميع الطلبة المؤهلين للالتحاق بالتعليم العالي، ومتابعة الكفاءات العلمية في الداخل والخارج وتنميتها.

2- تشجيع حركة التأليف والترجمة والبحث العلمي، ودعم برامج التعليم المستمر التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية.

3- تمكين المجتمع الفلسطيني من التعامل مع المستجدات العلمية والتكنولوجية والمعلوماتية واستثمارها وتطويرها.

4- الاسهام في تلبية حاجات المجتمع الفلسطيني من الكوادر البشرية المؤهلة في مختلف المجالات العلمية والعملية والثقافية.

5- توثيق أطر التعاون العلمي مع الهيئات العلمية والدولية ودعم تطوير مؤسسات التعليم العالي ومراكز البحث العلمي

6- العناية بدراسة الحضارة العربية والاسلامية واكساب الطلبة مهارات التفكير الناقد وتشجيع الابداع والابتكار العلمي، والقدرة على البحث والتقصي ومواكبة التقدم العلمي.

7- تنمية القيم العلمية والروحية، وتنشئة أفراد منتمين لوطنهم وعروبنتهم وتعزيز رح التعاون والعمل الجماعي لدى الطلبة.

8- الاسهام في تقديم العلم وصون الحريات الأكاديمية ونزاهة البحث العلمي وبناء الدولة على أسس تضمن سيادة القانون واحترام الحقوق والحريات العامة (السلطة الفلسطينية 1998 م:2).

وقد اقترح مؤتمر (التعليم العالي في فلسطين المحتلة فلسفته وأهدافه، 1985 م، ص83) مجموعة من النقاط اهمها :

- 1- توجيه التركيز في التعليم على الحقول الانتاجية كالزراعة والصناعات الزراعية المحلية الأخرى
- 2- التأكيد على اولوية تلبية الحاجات الأساسية المتعلقة بالخدمات كالصحة العامة والتربية المدرسية.
- 3- المساعدة على إقامة البنيتين الاجتماعية والطبيعية الضروريتين للتنمية.
- 4- أن تتضمن المناهج في الضفة وقطاع غزة مساقات وبرامج عن الثقافة الفلسطينية والفن الفلسطيني.
- 5- ومن خلال عرض الباحثة لنشأة الجامعات الفلسطينية يتضح ان هناك أهدافا معينة للجامعات الفلسطينية تسعى لتحقيقها ومن اهمها ما يأتي :
- 6- وفرت الجامعات الفلسطينية فرصة للطبة للدراسة الجامعية داخل وطنهم بدلا من السفر للخارج وتحمل أعباء الغربة
- 7- الاستفادة من القدرات العلمية التي تهاجر بحجة الدراسة واستثمارها في خدمة أوطانهم.
- 8- أن الجامعات الفلسطينية ومن خلال مناهجها التعليمية تعزز الانتماء الوطني لدى طلبتها.
- 9- الجامعات الفلسطينية بحاجة للكوادر العلمية لتعزيز وتنمية النهضة العلمية في مجال البحث العلمي.
- 10- حاجة المجتمع الفلسطيني لهذه الكوادر الفنية المدربة التي تسهم في بنائه وإعمارهِ.

2-3-3 الجودة في الجامعات الفلسطينية :

حظيت عمليات إصلاح التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم وحظيت الجودة الشاملة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديدة الذي تولد لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية، ومحاولة التكيف معها فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة ، بحيث يمكن القول أن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي ستواجهه الأمم في العقود القادمة (أحمد، 2003م، ص9)

الجودة هي عبارة عن درجة الالتزام بالمعايير العالمية والاجراءات التي تؤدي إلى مخرجات وخدمات تحقق الأداء الجيد، وبمعنى آخر هي الوفاء بمتطلبات المستفيد، والجودة الفعلية هي

الجودة في الكوادر البشرية لأنها من أهم عوامل التفوق، إضافة للأنظمة والتعليمات بعيدا عن المجالات والمحسوبيات والترقيات والمهمات (قرم، 2008 م، ص96).

أن الحرص على الجودة الجامعية يجب ان يتم في المراحل الأولى متمثلا في المدخلات وليس الاهتمام بها في المراحل الأخيرة كـمخرجات، ولعل هذه المبدأ الذي يميز إدارة الجودة الشاملة بالمقارنة مع الإدارة بالأهداف، يحث إن الإدارة بالأهداف تعتمد أداء الأفراد كـمعيار للجودة، في حيث تعتمد إدارة الجودة الشاملة _ككل_ كـمعيار للجودة. فالحكم على الجودة يتم من خلال أداء المؤسسة (الجامعة) وليس أداء مجموعة الأفراد العاملين فيها (الخطيب، 2008م، ص88).

ويؤكد (جوران) أن تحقيق الجودة في التعليم العالي هو منهج وعملية إدارية تهدف إلى تحقيق كفاية التعليم العالي وخلق تهيئة الجو الأكاديمي المناسب للطلبة للحصول على الشهادة الجامعية. ويضيف جوران (Juran,1998) أن ذلك لا يعني التركيز فقط على قياس مدى ما يتم تحفقه من أهداف بل ينبغي أن يشمل تقييم للإنجازات التي يتم تحقيقها في مستويات التعليم العالمي (صبري، 2009م، ص152).

وبعد قيام السلطة الوطنية الفلسطينية وفي ظل وجود وزارة التربية والتعليم العالي حيث بدأ الاستقرار، وبعد مناقشة فكرة الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية في مؤسسات التعليم العالي في فلسطين سنة (1997 م) في إطار ما عرف وقتها بـ (الخطة الخمسية لترشيد التعليم العالي في فلسطين) حيث ترسخت الفكرة بعد عامين في تقرير فريق العمل حول (التوجهات المستقبلية للتعليم العالي الفلسطيني) ومن ثم مسودة (استراتيجية التعليم العالي في فلسطين (2001 م) حيث قرر وزراء التربية والتعليم في الوطن العربي في المؤتمر الثامن في القاهرة (25-27/12/2001) الذي حث الدول العربية على إنشاء هيئات وطنية شبه مستقلة لضمان الجودة، وتحسين الأداء النوعي لمؤسسات التعليم العالي، واستجابة لهذا القرار تم تأسيس (الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة النوعية) وذلك بموافقة الرئيس عرفات في 27/1/2002، والهدف العام من وجود تلك الهيئة هو : تحسين نوعية التعليم العالي الفلسطيني وترشيده، ليتجاوب مع الأولويات الاستراتيجية الوطنية، وضبط الجودة والنوعية من خلال منهجية وتعليمات واضحة، لاعتماد البرامج الجديدة، وللتقييم المستمر للبرامج القائمة.

ويسعى مجلس الهيئة إلى رفع مستوى التعليم العالي وكفاءته من خلال:

1- وضع أسس ومعايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في ضوء السياسة العامة للتعليم العالي.

2- مراقبة أداء مؤسسات التعليم العالي.

3- تشكيل اللجان المخصصة للقيام بأي مهام يقضيها مجلس الهيئة.

4- التأكد من تحقيق مؤسسات التعليم العالي لأهدافها، وذلك باتخاذ الاجراءات المناسبة لتقييم برامجها ونواتجها بأدوات القياس المختلفة (مجلة الجودة للتعليم العالي، 2004م، ص166).

وهدفت الجامعات الفلسطينية من خلال إنشاء وحدات الجودة إلى تحسين ورفعته وتطوير التعليم ليصبح بجودة عالية مناسبة للتطورات العالمية، وتتافس مثيلاتها من الجامعات الأخرى.

وفيما يلي تقدم الباحثة موجزا عن الجامعات الفلسطينية ووحدات الجودة فيها:

أولاً- الجامعة الإسلامية :

نشأة الجامعة الإسلامية :

أنشئت الجامعة الإسلامية بغزة عام (1978م) انبثاقا عن معهد الأزهر الديني، الذي بدأت الدراسة فيه عام (1954/1955م) لطلبة المرحلة الابتدائية، ثم الاعدادية، ثم الثانوية، وفي عام (1963م) اكتملت المرحلة الثانوية بالمعهد، فقررت إدارته تطويره إلى مرحلة التعليم العالي، واتخذت لجنه معهد الأزهر الديني بغزة في عام (1977م) قرارا بتطوير المعهد إلى جامعة إسلامية (السنوار ومطير، 2009م، ص7).

ظلت الجامعة إلى عام (1991م) الجامعة الوحيدة التي تخدم قطاع غزة، حيث بدأت الجامعة بثلاث كليات هي : كلية الشريعة، وكلية أصول الدين، وكلية اللغة العربية ونظرا لحاجة المجتمع الماسة إلى التخصصات المختلفة الأخرى، فقد تم في العام (1980م) افتتاح ثلاث كليات أخرى هي: كلية التربية، كلية التجارة، كلية العلوم، ثم افتتحت كلية الهندسة في العام (1992م)، وكلية التمريض في مطلع العام الدراسي 1992/1993م (دليل الجامعة الإسلامية، 1995م، ص1).

فالجامعة الإسلامية جامعة اسلامية الفلسفة، فلسطينية النشأة والهوية والانتماء، وهي جامعة لجميع أبناء الشعب الفلسطيني دونما تمييز بينهم لأي سبب من الأسباب، يعامل فيها الطلبة على مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية، وهي جامعة منفتحة على الحضارة العالمية، تواكب التقدم العلمي، وتوفر الأجواء السليمة للعملية التعليمية، بما في ذلك انتهاجا سياسة الفصل بين الطلاب والطالبات تجنبا لمضار الاختلاط (دليل الجامعة الإسلامية، 2002 م، ص6).

أعلنت الجامعة الإسلامية أنها تهدف إلى خدمة المجتمع الفلسطيني خاصة، والمجتمع العربي والإسلامي والإنساني عامة، في ظل فلسفة تربوية تستند إلى المفاهيم الإسلامية، وقيمتها

الأخلاقية والجمالية، لإحداث حس حضاري جديد يتصدى للتحديات الحضارية التي تتعرض لها أمتنا، ويعمل على ترسيخ العقيدة الإسلامية في الأجيال الجامعية، وتنمية ما يتطلب من بناء العقل والضمير والسلوك والنظرة الشمولية للحياة، والتفاعل مع المجتمع والتعلم منهن والعودة إلى ينبوع الأصلية للأمة، وتطوير الأساليب العلمية في شكل مؤسسات وبرامج، ومراكز أبحاث تخدم المجتمع الفلسطيني لمعاونته على استئناف مسيرته الحضارية بروح الثقة والاستمرارية، والقدرة على امتلاك مرحلة الإسهام في بناء الحضارة الإنسانية (السنوار ومطير، 2009م، ص8).

أهداف الجامعة الإسلامية :

تهدف الجامعة الإسلامية إلى :

- 1- خدمة المجتمع الفلسطيني والعربي والإسلامي في المجالات الثقافية بشكل عام.
- 2- تشجيع البحث العلمي وتنمية الاستقلال الفكري وحب التحليل والاكتشاف، مع الالتزام بالعقيدة الإسلامية دستور الحياة.
- 3- استقطاب الكفاءات الفلسطينية في مختلف جوانب المعرفة وتوظيف جهودهم في خدمة المجتمع الفلسطيني.
- 4- توثيق الروابط مع الجامعات العربية ومراكز الأبحاث على المستوى العربي والدولي (دليل الجامعة الإسلامية، 2004، ص1)
- 5- توفير فرص التعليم العالي لأبناء قطاع غزة خاصة، والشعب الفلسطيني عامة.
- 6- تشجيع العمل التطوعي وخدمة المجتمع، وتمتين الأواصر بين الجامعة والبيئة المحيطة.
- 7- تعميق حب الوطن وتعزيز الانتماء له، وترسيخ مفهوم الحرية، وتقدير قيمة العمل.
- 8- تنمية الحس ومفهوم الأمة، وتحبيب عادة العمل المنتج والمشاركة الجامعية، وتعزيز قيمة الإنجاز لدى الطالب (السنوار ومطير، 2004 م، ص9)

وحدة الجودة في الجامعة الإسلامية :

أنشئت وحدة الجودة في الجامعة الإسلامية بقرار إداري رقم (47/2002) بتاريخ 2/3/2002م، لتساهم في تطوير وتحسين الأداء لدى مختلف دوائر الجامعة خاصة الأكاديميين والبرامج الأكاديمية، وللوقوف على المشكلات التي من شأنها أن تعيق عملية الارتقاء بالأداء الأكاديمي والتغلب عليها.

أهداف الوحدة :

- 1- تسهيل قيادة وتطوير الجامعة من خلال وضع الخطط التطويرية ورسم السياسات والاستراتيجيات التي تأخذ بعين الاعتبار توسع ونمو الجامعة، والمتغيرات التعليمية والمجتمعية.
- 2- اكتساب ثقة المجتمع الفلسطيني والدولي في مخرجات العملية التعليمية وتطويرها بشكل مستمر كمحصلة لتحسين جودة الأداء.
- 3- تطوير سياسات ونظم وهياكل الجامعة.
- 4- بناء منظومة للقياس والتقييم لتحقيق أداء متميز لوحدات ودوائر الجامعة الأكاديمية والإدارية.
- 5- بناء نظام لإدارة البيانات في الجامعة بحيث يحقق أفضل مستويات التدفق بين وحدات الجامعة.
- 6- التقييم المستمر للبيئة التكنولوجية (البرامج المحوسبة وتدفق المعلومات) والبيئة الداخلية.

من مهام وحدة الجودة:

- 1- رسم السياسة العامة للجودة في التعليم بالجامعة الإسلامية، ثم الإشراف على تنفيذها.
- 2- اعتماد خطط ومتطلبات تطبيق الجودة.
- 3- دعم ومساندة الجهود المبذولة لتطبيق الجودة من خلال تبني برامج لتطبيق الجودة في مراحلها المختلفة.
- 4- تحفيز ومكافأة الأفراد والفرق المتميزين في تطبيق الجودة بالتعليم
- 5- إقرار السياسات العامة، لنشر مفهوم الجودة في التعليم، ولنقل تجربة الجامعة الإسلامية للمؤسسات الفلسطينية الأخرى.

ومن بعض نشاطات الوحدة:

- 1- تشكيل لجان جودة فرعية في جميع كليات الجامعة.
- 2- عقد العديد من ورش العمل الخاصة بالعملاء ورؤساء الأقسام، لنشر مفهوم الجودة في التعليم العالي (مجلة الجودة في التعليم العالي، 2004 م، ص 165-163).

ثانياً- جامعة الأقصى :

بدأت جامعة الأقصى عام (1955م) كمعهد للمعلمين تحت إدارة الحكومة المصرية، وتطور المعهد إلى كلية عام (1991م) عرفت بكلية التربية الحكومية، وأخذت الكلية تتنامى شيئاً فشيئاً في خططها التعليمية، وأقسامها العلمية، وأساتذتها وطلابها حتى غدت صرحاً علمياً شامخاً خرجت كثيراً من المدرسين والباحثين وذوي الكفاءة العلمية، ومع نمو هذه المؤسسة وما حققتة من تطور على المستوى الأكاديمي والمستوى العمراني وافقت وزارة التربية والتعليم العالي والبحث العلمي (1999م) على تحويل الكلية إلى جامعة الأقصى على أن يبدأ العمل بها مع بداية العام الدراسي 2000/2001م، وكانت تضم الجامعة ثلاث كليات هي : كلية التربية للعلوم الإنسانية، وكلية التربية للعلوم الطبيعية والتطبيقية، وكلية التربية للعلوم النوعية (دليل جامعة الأقصى، 2002 م، ص1).

أهداف جامعة الأقصى :

تهدف جامعة الأقصى إلى:

- تسعى الجامعة إلى نشر المعرفة، وتعميق جذورها، وخدمة المجتمع الفلسطيني وتطويره خاصة، والمجتمع العربي والإنساني عامة، في إطار فلسفة تستند إلى المفاهيم الوطنية وتراث الحضارة العربية والإسلامية، وتسعى لتحقيق هذا الهدف من خلال
- تعزيز التطوير المؤسسي لجامعة الأقصى من خلال تحسين كفاءة الدعم المساند للعملية التعليمية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع.
- تحسين جودة البرامج الأكاديمية في الجامعة من خلال توفير بيئة تعليمية تعليمية فاعلة.
- المساهمة في تحسين المعرفة و الفهم كأساس لدعم اتخاذ القرارات و صنع السياسات حول قضايا جامعة الأقصى و المجتمع الفلسطيني من خلال التشبيك مع المؤسسات والمراكز التعليمية والبحثية ومؤسسات المجتمع المدني على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي
- المساهمة في عملية التنمية المستدامة للمجتمع الفلسطيني من خلال تقديم الخدمات التعليمية والتدريبية والبحثية والاستشارية والعمل التطوعي وذلك بالشراكة مع المؤسسات الرسمية ومؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص.
- تطوير نظام تعليمي مهني متوسط يركز على التميز والإتقان ويلبي احتياجات المجتمع الترموية..(دليل جامعة الأقصى، 2005 م، ص1)

دائرة ضمان الجودة في جامعة الأقصى :

نشأت دائرة ضمان الجودة في جامعة الأقصى في عام (2005 م) بقرار من رئيس الجامعة وتتبع له مباشرة، ويتولى مهامها رئيس الدائرة، وتتبع لها ثلاث وحدات وهي:

- وحدة التدريب.

- وحدة التقييم والمتابعة.

- وحدة المعلومات.

أهداف الدائرة :

- 1- نشر ثقافة ومفهوم الجودة الشاملة لدى العاملين في الجامعة.
- 2- تقييم هيكلية الجامعة، وبرامجها المختلفة.
- 3- الارتقاء بالمستوى الأكاديمي والإداري للجامعة كما وكيفا.
- 4- التأكد من مطابقة النظم والبرامج التعليمية وانماط وأساليب الإدارة في الجامعة للمعايير والشروط المعمول بها في الهيئة الوطنية للاعتماد والنوعية في وزارة التربية والتعليم العالي واتحاد الجامعات العربية.

ومن مهام الدائرة :

- 1- وضع آلية عمل لتقييم اداء العمل الأكاديمي والإداري في الجامعة.
- 2- أعداد الوثائق والبيانات التي تتطلبها عملية التقييم الذاتي بالتنسيق مع هيكل الجامعة المختلفة.
- 3- التنسيق مع جهات الاختصاص المخولة والمعتمدة لأجراء عملية التقييم الخارجي للجامعة.
- 4- أعداد تقارير التقييم والاعتماد ونتائج التقييم الذاتي وعرضها على مجلس الجامعة.
- 5- تحديد أسس ومبادئ الرقابة والمتابعة والتقييم الدوري للاعتماد والتطوير المستمر.
- 6- جمع المعلومات على نظم الاعتماد وضمان الجودة في التعليم من مختلف المصادر المحلية والعربية والدولية، لمواكبة عملية ضمان الجودة في الجامعة (دليل جامعة الأقصى، 2006 م ، ص394).

ثالثاً- جامعة الأزهر:

نشأة جامعة الأزهر:

تأسست جامعة الأزهر بغزة في العام (1991م) بقرار مباشر من رئيس دولة فلسطين الشهيد القائد أبو عمار، كمؤسسة للتعليم العالي تلبية لاحتياجات وطموح المجتمع الفلسطيني بإنشاء كليتي الشريعة والقانون وكلية التربية، وكانت عضو في اتحاد الجامعات العربية وتعمل تحت مظلة وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية (دليل جامعة الأزهر، 2007 م، ص12).

في عام 1992-1993م، تأسست أربع كليات في الجامعة هي: كلية الآداب، وكلية العلوم التطبيقية، وكلية الزراعة، وكلية الصيدلة، وقد امتد طلابها وطالباتها بمعطيات العلوم الحديثة ممزوجة بتذوق جمالي لمعطيات الحضارة الإسلامية، وكما أن جامعة الأزهر بغزة تحرص على استقطاب الكفاءات العلمية القادرة على الاسهام في بناء العقلية العلمية من خلال المنهاج العلمي التحليلي والنقدي، وتعمل الجامعة على القيام بحركة عمرانية واسعة وسريعة لتأمين حاجتها من المباني المؤقتة التي تؤمنها مرحليا من تحقيق أهدافها وأداء رسالتها لأبناء شعبنا، كما أن للجامعة دورا في تعميق الانتماء وحب الوطن، وترسيخ مفاهيم العمل البناء للعقيدة والأرض والأمة (العاجز، 2007، ص250).

أهداف جامعة الأزهر:

1- تطوير قدرات الطاقم الأكاديمي و الإداري والعمليات الإدارية المساندة للبرامج التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

2- تطوير البرامج الأكاديمية لتلبية احتياجات العمل الفلسطيني والعربي من خلال خلق بيئة تعليمية ذات جودة عالية.

3- المساهمة في تحسين مستوى المعرفة كأساس لصنع السياسات حول تطوير جامعة الأزهر والتنمية المستدامة للمجتمع الفلسطيني.

4- تحسين العلاقات الدولية لجامعة الأزهر وتعزيز قدراتها على الوصول إلى مصادر التمويل الفلسطينية والعربية والإسلامية والدولية (موقع جامعة الأزهر، 2013 م)

وحدة الجودة في جامعة الأزهر:

أنشئت وحدة الجودة في جامعة الأزهر سنة 2004 م، وهي تتبع الشؤون الأكاديمية وتتبع عنها أربع لجان:

1- لجنة البرامج والخطط الدراسية.

2- لجنة تقديم وتطوير أداء البرامج الدراسية.

3- لجنة المعلومات والبيانات.

4- وحدة الإحصاء ومؤشرات الأداء.

أهداف الوحدة :

1- نشر ثقافة الجودة الإدارية وترسيخ الوعي بأهمية اعتماد المعايير والاجراءات الخاصة

بضمان وتحسين الجودة الإدارية في جميع عناصرها التعليمية.

2- تحديد أسس ومعايير مهنية واضحة لضمان الجودة الإدارية في الجامعة.

3- تحديد العوائق التي تواجه التطوير والتحديث في الجامعة ووضع الحلول المناسبة لها حسب معايير الجودة.

4- بناء القدرات البشرية وتأهيلها في مجال التخطيط والتطوير والجودة لتأهيلها للتميز والإبداع.

5- تنفيذ توصيات التقييم الذاتي والتخطيط الاستراتيجي للجامعة.

6- العمل على تحسين جودة الخدمات المتاحة للعناصر البشرية في الجامعة.

من مهام الوحدة:

1- تحديد السياسة العامة للجودة الإدارية في الجامعة بما يحقق الأهداف والاشراف على تنفيذها.

2- القيام بالنشاطات اللازمة لنشر ثقافة الجودة الادارية وتطبيقها لدى أفراد الجامعة، وتطوير الأداء العام: لقاءات فردية وجماعية، تقيم دورات، وورشات عمل، ومؤتمرات، وأيام دراسية، وإعداد الدراسات والنشرات ذات العلاقة بتحسين الجودة الإدارية.

3- بناء نظام متكامل لتقييم أداء الموظفين الإداريين وتحسينه في دوائر الجامعة ومرافقها كافة.

4- وضع معايير لمتابعة جميع العمليات الإدارية فيما يتعلق في الجامعة وتطويرها.

5- الاطلاع على التجارب العربية والعالمية فيما يتعلق بالجودة الإدارية وجمعها وتنسيقها ودراستها للاستفادة منها.

6- تدريب الموظفين الإداريين على مهارات العمل وتحديثاتها (موقع وحدة الجودة الإدارية: 2013 م).

فجودة التعليم العالي تعني مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، إننا نعرف جيداً أن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه (الجسر، 2004م، ص2).

إن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى اشتراك كل فرد وإدارة ووحدة علمية وطالب وعضو هيئة تدريس ليصبح جزءاً من هذا البرنامج، وبالتالي فإن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسائله المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

الفصل الثالث

الدراسات السابقة:

تهدف الدراسات السابقة إلى إبراز ما تم نشره حول موضوع الرسالة في الأدبيات والمراجع المحلية والعالمية والنتائج التي تم التوصل إليها. وتبدأ الكتابة عادة بشكل عام ثم تتدرج نحو خصوصية المشكلة.

تناولت الباحثة أهم الدراسات التي تناولت موضوعي العلاقات الاجتماعية و الأداء الوظيفي وكيفية تأثير العلاقات الاجتماعية على الأداء الوظيفي بتقسيمها إلى ثلاث محاور، قامت بترتيبها من الأحدث إلى الأقدم على النحو التالي:

3-1 الدراسات التي تتعلق بمفهوم العلاقات الاجتماعية:

1- دراسة مؤنس (2012م) بعنوان "درجة ممارسة عضو هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية للعلاقات الإنسانية من وجهة نظر طلابه " فلسطين

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة ممارسة عضو هيئة التدريس للعلاقات الإنسانية من وجهة نظر طلبته بالجامعات الفلسطينية، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن أسئلة الدراسة، وقد أعدوا لذلك الغرض استبانة مكونة من (40) فقرة، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة الجامعة الإسلامية وجامعة القدس المفتوحة، وقد تكونت عينة الدراسة من (711) طالباً وطالبة في جامعتي الإسلامية والقدس المفتوحة.

وجاءت أهم نتائج الدراسة على النحو التالي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديرات متوسطات عينة الدراسة لدور ممارسة عضو هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية للعلاقات الإنسانية تعزي لعامل الجنس لصالح الذكور، ولعامل الكلية لصالح الكليات الإنسانية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديرات متوسطات عينة الدراسة لدور ممارسة عضو هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية للعلاقات الإنسانية تعزي لعامل المستوى الدراسي في المستوى الثاني مقابل الأول، والمستوى الثالث مقابل الأول، والمستوى الرابع مقابل الأول، بينما لا توجد فروق بين المستويين: الثاني والثالث، وبين: الثاني والرابع، وبين: الثالث والرابع.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديرات متوسطات عينة الدراسة لدور ممارسة عضو هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية للعلاقات الإنسانية تعزي لعامل المعدل التراكمي بين معدلي: مقبول وجيد، في حين توجد فروق بين معدلي: مقبول وجيد جداً، بينما توجد فروق بين معدلي: مقبول وممتاز لصالح معدل مقبول، ولا توجد فروق بين معدلي: جيد وجيد جداً، في حين توجد فروق بين معدلي: جيد وممتاز لصالح جيد، وتوجد فروق بين جيد جداً وممتاز لصالح جيد جداً.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول درجة ممارسة عضو هيئة التدريس للعلاقات الإنسانية كما رآها طلبة الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة، والفرق لصالح الجامعة الإسلامية.
- جاءت الفقرة " يبدأ بالقاء تحية الاسلام عندما يدخل لقاعة المحاضرة " المرتبة الأولى بنسبة 4.47 من الدرجة الكلية (5) أي بدرجة كبيرة جداً.
- جاءت الفقرة " يستخدم لغة مهذبة في تعامله مع طلبته " المرتبة الثانية بنسبة 4.35 من (5) أي بدرجة كبيرة جداً.

ومن أبرز توصيات الدراسة:

- ضرورة انطلاق أعضاء هيئة التدريس من الأخلاق الكريمة التي حث عليها الإسلام.
- تنمية وتطوير مهارات العلاقات الإنسانية من خلال توظيفها التوظيف السليم بالتعاون الخلاق واستخدام أسلوب النبي -صلى الله عليه وسلم- اقتداء به.
- 2- دراسة اللقماني (2012 م) بعنوان: " درجة توافر أسس العلاقات الإنسانية في العملية الإشرافية بين مشرفي الرياضيات ومعلميها " مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية
- هدفت الدراسة الوقوف على درجة توافر العلاقات الإنسانية (الإيمان بالفرد والتعاون والعدل في المعاملة) بين معلمي الرياضيات ومشرفيها، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي على عينة قدرها (231) مكونة من (21) مشرفاً تربوياً و (210) معلم رياضيات وكانت أداة الدراسة استبانته ومن أهم نتائج الدراسة:
- أن درجة توافر أسس العلاقات الإنسانية (الإيمان بقيمة العمل)، (التعاون والمشاركة)، (العدل في المعاملة)، (التحديث والتجديد والتطوير) كانت بمجموعها كبيرة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة من مشرفي الرياضيات ومعلميها حول درجة توافر أسس العلاقات الإنسانية -السابقة الذكر- في العملية الإشرافية ككل وفقا لمتغير الوظيفة التعليمية
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة من مشرفي الرياضيات ومعلميها حول درجة توفر أساس (التعاون والمشاركة) في العملية الإشرافية تعزى للوظيفة التعليمية.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- التأكيد على أهمية اعتماد مقررات تربوية في دورات مشرفي البرنامج والإشراف التربوي عن العلاقات الإنسانية في الإدارة والإشراف التربوي.
 - التأكيد على أهمية تبني إدارة التدريب التربوي بوزارة التربية والتعليم العالي اقامه دورات وبرامج تدريبية تعنى بالعلاقات الانسانية بين المشرفيين التربويين والمعلمين بالتعاون مع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات مع
 - ضرورة وضع محفزات تحت المشرفين التربويين والمعلمين الإلتحاق بها، وأن تأخذ الدورات صفة الإستمرارية والجدية.
- 3- دراسة فولجي (Vogli, 2012) بعنوان " العلاقات الاجتماعية في العمل والإكتئاب " بريطانيا

"Social Relationships At Work And Depression "

هدفت هذه الدراسة تعرف أهمية العلاقات الاجتماعية في العمل وأن امتداد فوائد هذه العلاقات ليس فقط على الصحة البدنية إنما على الصحة النفسية وأن طبيعة العلاقات سواء كانت أفقية الاتجاه أو رأسية تؤثر بشكل أساسي على ما يسمى بحالة الاكتئاب الوظيفي، تشير الدراسة إلى أن العلاقات الاجتماعية السلبية بين الزملاء في العمل تجعل الناس يشعرون بالتعاسة، تكونت عينه الدراسة من (82%) من عينة الدراسة الأصلية أغلبهم من النساء تم اختيارهم بطريقة عشوائية من عدة أماكن وظيفية منها الصحة والتعليم والمؤسسات الخاصة.

وخلصت الدراسة بالنتائج التالية:

- العلاقات الاجتماعية في الاتجاه العمودي يقلل من خطر الاكتئاب.
- العولمة تؤثر على العلاقات الاجتماعية في العمل وفي المجتمع ككل ترجع لعدم المساواة في الرواتب والحوافز بين الزملاء باختلاف الجنس.

- لا تظهر التحليلات الإحصائية للعلاقات الاجتماعية أي وجود تفاعلي بين الجنسين وبين اتجاهات العلاقات الأفقية والرأسية في العمل.
 - العلاقات السلبية في العمل من أقوى عوامل خطر الاكتئاب على المرأة من الرجل يعزى للشعور.
 - يهتم الأشخاص بشدة حول كيفية التعامل معهم من قبل الآخرين سواء كانوا في مناصب مساوية أو أعلى في السلم الاجتماعي، وهناك أدلة قوية تشير إلى أن المعاملة غير العادلة وغياب الدعم الاجتماعي يمكن أن تولد ردود فعل عاطفية سلبية وأعراض الاكتئاب.
- 4- دراسة الحارثي (2011م) بعنوان " مستويات العلاقات الإنسانية السائدة في المدارس الثانوية كما يتصورها المديرون والمعلمون بمحافظة الطائف " السعودية.**

هدفت الدراسة تعرف مستويات العلاقات الإنسانية السائدة في المدارس الثانوية بمحافظة الطائف والكشف عن دلالات الفروق الإحصائية حول مستويات العلاقات الإنسانية السائدة وفق عدة متغيرات فاستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس الثانوية في محافظة الطائف وعددهم (36) مدير ومعلمي المرحلة الثانوية البالغ عددهم (992) معلم واستعملت الاستبانة كأداة للدراسة.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة :

- تبين أن المتوسط الكلي لمستويات العلاقات الإنسانية بالمدارس الثانوية الحكومية في مدينة الطائف كما يراها المديرون والمعلمون بدرجة عالية.
- يرى أفراد العينة من المديرين والمعلمين أن مستوى العلاقات الإنسانية بين المديرين والمدرسين عالية جدا من حيث أن هذا المحور حاز على المرتبة الأولى من حيث توفره ثم تبعه مستوى العلاقات الإنسانية بين المديرين والطلاب ثم في المرتبة الأخيرة مستوى العلاقات الإنسانية بين المعلمين فيما بينهم.
- تبين تقدير مستويات العلاقات الإنسانية بين المديرين والمعلمين كان بمستوى عالي وكانت جميع العبارات الدالة على هذه المستويات بدرجة عالية كما هي سائدة بمدارس الطائف باستثناء عبارة " يختار الألفاظ اللائقة أثناء النقاش على المعلمين العاملين والتي ظهرت بمستوى عال وكانت أبرز العبارات يقدر الظروف الطارئة لجميع المعلمين والعاملين، ويحرص على إقامة علاقات ودية مع المعلمين والعاملين.
- تبين مستوى تقدير المستويات العلاقات الإنسانية بين المعلمين فيما بينهم كانت بمستوى عالي تتمثل في عبارات " يرحب المعلمون القدامى بزملائهم الجدد " كانت بمستوى عال

جدا وكانت ابرز العبارات التي ظهرت بدرجة عالية أيضا " يتعامل المعلمون مع بعضهم البعض على أساس الثقة المتبادلة، " تسود روح الأخوة بين المعلمين " 5- دراسة كايسل (Kiesel,2011) بعنوان "إيجاد التوازن الصحيح والمهنية - هل صداقات العمل فعلا مجربة " هولندا

"Finding The Right Balance And Profession –Do Friendships At Work Reely Work Out"

هدفت الدراسة لفهم الطابع الاجتماعي والبقاء دائما على الاتصال مع الاخرين في العمل حيث تتناول هذه الدراسة مواقف وخبرات الموظفين فيما يتعلق بالصداقات في مكان العمل، تكونت عينة الدراسة من 24 موظف، 13 منهم إناث و 11 ذكور، وكانت أداة الدراسة الرئيسية المقابلة الشخصية.

وقد خلصت الدراسة للنتائج التالية:

- صداقات العمل لا ينظر إليها من قبل الموظفين حيث يعتبرونها غير ضرورية لإتمام أي عمل.
- الزمالة السطحية في العمل جيدة بحيث تكون مهمة في إنجاز العمل.
- يعتبرون وجود صداقات في العمل يعني بوجود صراعات، لذلك يفضلون في جعل مسافات بينهم وبين زملائهم لحماية أنفسهم.
- وجود بند المكافآت والحوافز والدعم المادي والمعنوي يزيد من فرص التفاهم بين الزملاء في العمل وصولا لفرق عمل متعاونة.

وبعض ما أوصت به الدراسة:

- التأكيد على ضرورة الاستمرار في نهج العلاقات الإنسانية من قبل مديري المدارس الحكومية مع عناصر العملية التعليمية والتربوية لما يعود بذلك بالنفع على المدرسة والمعلم والطالب.
- 6- دراسة ابن سعود (2010م) بعنوان "ممارسة الأستاذ الجامعي للعلاقات الإنسانية من وجهة نظر طلاب كلية التربية بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية" السعودية.

هدفت الدراسة تعرف ممارسة الأستاذ الجامعي للعلاقات الإنسانية من وجهة نظر طلاب كلية التربية بجامعة الملك سعود، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة، وتم التحقق من صدقها وثباتها. وطبقها على عينة الدراسة من

طلاب كلية التربية بجامعة الملك سعود. وقد بلغ عددهم (417) طالباً. واستخدم الباحث عدداً من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة هذه الدراسة.

وكان من أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- أن درجة ممارسة الأستاذ الجامعي للعلاقات الإنسانية مع طلابه، بشكل عام متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (2.82) من أصل (4).
 - تراوح المتوسط الحسابي بين (1.92)، وبين (3.58)، لممارسة الأستاذ الجامعي للعلاقات الإنسانية مع طلابه. أي تراوحت بين درجة منخفضة، ودرجة عالية.
 - وجاءت العبارة " يشارك الطلاب في بعض الأنشطة غير الصفية " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.92).
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بالنسبة لمتغيرات الدراسة (القسم، المستوى الدراسي، المعدل التراكمي)
- 7- دراسة ميدفيديفا، امبليب (, Medavedeva&Umpleby) (2010 م) بعنوان " مشكلة إدارة علاقات العمل الاجتماعية - دراسة منهجية _ ، روسيا

The Problem of Social-Labor Relations Management A Methodological Aspe "

هدفت الدراسة فرض علاقات في العمل في روسيا في كافة مجالات العمل كاستراتيجية لإصلاح المجال الاجتماعي في العمل الذي من شأنه أن يكون كافياً وأساسياً لاستقرار كافة نواحي العمل، فهي طريقة أخلاقية بالدرجة الأولى وتستند عليها عدة مجالات : تطوير الثقافة الاقتصادية والوطنية والعلاقات بين الدولة والمجتمع والعلاقات الشخصية والتاريخ والاقتصاد والتقاليد في علاقات العمل الاجتماعية، تستخدم الدراسة منهج المستوى البسيط في دراسة علاقات العمل وضعها دنلو (1585) وطريقة مستوى ميتا والتي تعلمان على اثنين من المتغيرات وهما البيئة الداخلية والخارجية.

قد خلصت الدراسة للنتائج التالية:

- بالتحليل المقارن للمنهجية الرئيسية لعلاقات العمل تكشف عن أربعة معايير لتحديد تلك العلاقات وهم: سياسة الدولة في سوق العمل - إدارة نظام العلاقات - العمل الاجتماعي - المساواة الاجتماعية.

- يتضح بأن نظام العلاقات الاجتماعية في العمل يتمثل في نموذجين وهم : نظام العلاقات الاجتماعية المعيارية و نظام العلاقات الاجتماعية الحقيقية وكلاهما يقعان تحت قيم وأسس متشابهة مع اختلاف في كيفية التطبيق.

8- دراسة الزريتلي والرتنيسي (2008 م) بعنوان " ديناميه العلاقات الاجتماعية لدى العاملات في الجامعة الإسلامية " فلسطين، قطاع غزة

هدفت الدراسة تعرف دينامية العلاقات الاجتماعية بين العاملات في الجامعة الإسلامية والتعرف على دور العاملين داخل الجامعة في تدعيم العلاقات ومدى تأثير العمل على علاقات العاملات مع أسرهن، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي في الوصول للنتائج فيما كان مجتمع الدراسة مكون من العاملات في الجامعة الإسلامية في محافظة غزة وتم اختيار العينه عشوائيا واستعملت عدة أساليب احصائية من ضمنهم مقاييس النزعة المركزية، كما استخدمت الباحثين الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتركزت حدود الدراسة المكانية على العاملات في الجامعه الإسلامية ومن اهم نتائج الدراسة:

- العلاقات الأخوية هي الطابع الذي تتميز به العلاقة بين العاملات.
- أوضحت الدراسة أن ما نسبته 46% من العاملات بالجامعة تصبر على خطأ زميلاتها أحيانا.
- كما أوضحت أن ما نسبته 60% تتعامل العاملات مع الأخريات بدون تمييز .

كما أوصت الدراسة على :

- ضرورة عقد دورات لتنمية مهارات التعامل لدى العاملات في الجامعة.
 - ضرورة تفعيل دور العاملات في البرامج والأنشطة في الجامعة .
 - تشكيل لجنة اجتماعية لمتابعه كافة مناسبات العاملات في الجامعه.
- #### 9- دراسة بركات (2006 م) بعنوان " العلاقات الاجتماعية السائدة بين الدارسين والمدرسين في جامعة القدس المفتوحة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات " فلسطين.

هدفت هذه الدراسة لمعرفة طبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة بين الدارسين والمدرسين في جامعة القدس المفتوحة حيث طبقت الدراسة على عينة مكونة من (200) دارس ودارسة في الجامعة واستعملت استبانة كأداة للدراسة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي فيما استخدمت عدة أساليب إحصائية، برنامج SPSS، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار تحليل التباين الأحادي، اختبار شيفيه، t test.

ومن أهم نتائج الدراسة :

- أن نمط العلاقة السائدة بين الدارسين والمدرسين هو نمط إيجابي فقد أظهرت ما نسبته (64%) من الدارسين اتجاهها إيجابيا نحو نمط العلاقات الاجتماعية السائدة بينهم وبين المدرسين في حين أن (36%) منهم عبر سلبيا عن نمط هذه العلاقة الاجتماعية.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى العلاقات الاجتماعية بين الدارسين والمدرسين في الجامعة تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، التخصص الدراسي، عمل الأب، مكان السكن).
- وجود فروق جوهرية في مستوى العلاقات الاجتماعية بين الدارسين والمدرسين في الجامعة تعزى لمتغير (التحصيل الأكاديمي للطالب) وذلك لصالح فئة الطلاب ذوي التحصيل المرتفع.

وأوصت الدراسة على:

- أن توفر جامعة القدس المفتوحة السبل اللازمة لكي تسود العلاقات الاجتماعية الايجابية بصورة أوضح بين الدارسين والمدرسين فيها.
- وضع برامج وآليات عمل تشجع تواصل واستمرار العلاقة الايجابية بين الدارس والمدرس في الجامعة خارج الحرم الجامعي أيضا.

3-2 الدراسات التي تتعلق بالأداء الوظيفي :

1- دراسة حلاوة (2015 م) بعنوان " غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي " غزة، فلسطين

هدفت الدراسة إلى بيان غموض الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي لموظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وبرنامج spss لاختبار فرضيات مجتمع الدراسة حيث تكون من (500) موظف في ثلاث وزارات : الاقتصاد الوطني، الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ديوان الرقابة المالية والإدارية، وبلغت العينه (260) وكان من أهم نتائج الدراسة :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اراء المبحوثين حول غموض الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي تعزى لمتغيرات (سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، الفئة الوظيفية، العمر، الحالة الإجتماعية)

2- دراسة قرموط (2014 م) بعنوان " درجة ممارسة الجودة الادارية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة " فلسطين

هدفت هذه الدراسة للتعرف على درجة ممارسة الجودة الادارية لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة من وجهة نظر المعلمين فيها، والتعرف على درجة ممارسة الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة من وجهة نظر المعلمين فيها والتعرف أيضا على العلاقة بينهما في ضوء متغيرات الدراسة (السنوات، الخدمة، الجنس، المؤهل العلمي، المرحلة التعليمية، المنطقة التعليمية)، تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي المرحلتين الأساسية العليا والمرحلة الثانوية بمحافظات غزة والبالغ عددهم (11133) حيث تم اختيار عينه عشوائية عنقودية عددها (578) من مجتمع الدراسة الأصلي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام استبانتين لجمع المعلومات .

توصلت الدراسة لعدة نتائج كان من أهمها :

- درجة فاعلية الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة من وجهة نظر المعلمين فيها كبيرة ويقع عند وزن نسبي (83.70%).

- وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط تقديرات المعلمين لدرجة ممارسة الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية من وجهة نظر معلمهم تعزى إلى كل من (الجنس، المرحلة التعليمية).

- توجد علاقة إرتباطية موجبة وقوية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) بين درجة ممارسة الجودة الادارية ودرجة فاعليه الاداء الوظيفي لدى أفراد عينه الدراسة.

3- دراسة الشريف (2013 م) والتي بعنوان " دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي " (دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة)، السعودية

هدفت الرسالة إلى دراسة دور إدارة التطوير الاداري في تحسين الأداء الوظيفي للموظفات الاداريات في جامعة الملك عبد العزيز ولتحقيق أهداف الرسالة تم تصميم استبانة تحتوي على (27) فقرة، وقد تم التحقق من صدق الاستبانة بالتحكيم وحساب ثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وتكونت مجموعة الدراسة من الموظفات الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز وعددهم (241) موظفة وبعد تطبيق الاستبانة عرضت البيانات وعولجت إحصائياً باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية وتحليل التباين الأحادي.

خلصت الدراسة لعدة نتائج كان من أهمها :

- للتطوير أثراً كبيراً على أئد العاملين في كل إدارة.

بينت الدراسة تقديم إدارة التطوير الإداري العديد من الأنشطة في مجال تحسين الأداء الوظيفي بالتعاون مع الإدارات و الأقسام داخل الجامعة.

4- دراسة مرتجى (2013 م) بعنوان " فعالية نظام تقييم الاداء السنوي لمعلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهه نظرهم بمحافظة غزة " فلسطين، قطاع غزة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين درجة فعالية نظام تقييم الأداء السنوي لمعلمي المرحلة الثانوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للمعلمين من وجهه نظرهم، وكذلك بيان أثر المتغيرات (الجنس - العمر - سنوات الخدمة - نتيجة آخر تقييم لأداء المعلم) على متوسطات تقديرات المعلمين لهذه العلاقة. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمة استبانتين الاولى لقياس درجة فعالية نظام تقييم الأداء السنوي لمعلمي المرحلة الثانوية بمحافظة غزة واشتملت على 31 فقرة والاستبانة الثانية لقياس الأداء الوظيفي للمعلمين من وجهه نظرهم وتكونت من 43 فقرة، تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي المدارس الحكومية بمحافظة غزة والبالغ عددهم (1384) معلما ومعلمة وتكونت عينه الدراسة التي تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة من (325) معلم ومعلمة .

توصلت الدراسة لعدة نتائج كان أهمها:

- درجة فاعلية نظام تقييم الاداء السنوي لمعلمي المرحلة الثانوية من وجهه. أي بدرجة متوسطة (63.5). نظر المعلمين قد بلغت.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينه الدراسة لفاعلية نظام تقييم الاداء السنوي تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى) والعمر و سنوات الخدمة ونتيجة آخر تقييم للاداء السنوي.
- درجة تقدير أفراد عينه لأدائهم الوظيفي كانت كبيرة جداً.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين تقديرات معلمي المرحلة الثانوية لدرجة فاعلية نظام تقييم الاداء السنوية للمعلمين وتقديراتهم لمستوى أدائهم الوظيفي.

5- دراسة الصرايرة (2011 م) بعنوان " الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهه نظر رؤساء الأقسام فيها " الأردن

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهه نظر رؤساء الأقسام فيها وقام الباحث بتطوير استبانة الدراسة ثم طبقت على عينه مكونة من (77) رئيس قسم اكايمي من أصل مجتمع مكون من (314) تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، اعتمدت المنهج التحليلي ، وللإجابة على أسئلة الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار وتحليل التباين الأحادي واختبار شيفيه، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في منهجية الدراسة.

توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها:

- مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية كانت مرتفعه اذ بلغت (3.78) درجة من أصل (5) أي أن عضو هيئة التدريس في الجامعة يقوم بعمله الوظيفي بكفاءة عالية
- الفقرة التي تنص على أن " الالتزام بوقت المحاضرات " حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.14)، ثم جاءت في المرتبة الثانية في الاهمية الفقرة " القدرة على تحمل المسؤولية القانونية والأخلاقية " بمتوسط حسابي (4.12) ن في حين جاءت الفقرة " لديه دافعيه التأليف والبحث العلمي " في المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.39) والمرتبة الأخيرة لصالح الفقرة " يسهم في سد حاجات المجتمع المحلي " بمتوسط حسابي (3.38).
- جاء مجال سلوكيات العمل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.97) ويليه في المرتبة الثانية الأداء التعليمي بمتوسط حسابي (3.82)، والمرتبة الثالثة مجال خدمة الجامعة والمجتمع

والعلاقات معها " بمتوسط حسابي (3.78) وأما المجال الرابع " البحث العلمي " فقد جاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.57).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعود للمتغيرات (نوع الكلية، النوع الاجتماعي، الرتبة الأكاديمية، سنوات الخدمة، مكان الحصول على الدكتوراة) .

- وجد فروق ذات دلالة إحصائية تعود متغير الجامعة التي يعمل بها عضو هيئة التدريس حيث حصلت جامعة مؤتة على متوسط حسابي (4.18)، جامعة اليرموك (4.13) وهم الأعلى، بينما جامعة البلقاء التطبيقية في الأدنى بمتوسط (3.33).

6- دراسة عبابنة (2011 م) بعنوان " تقييم جودة الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب / جامعة مصراتة " ليبيا.

هدفت الدراسة إلى تحديد درجة ممارسة مؤشرات جودة الأداء الجامعي بكلية الآداب من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، استخدم الباحث المنهج الوصفي للوصول للنتائج، واستخدم أداة الدراسة الاستبانة، حيث تكونت العينة من (60) عضو هيئة تدريس وكان من أهم نتائج الدراسة :

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير (الرتبة الأكاديمية، المؤهل، الجنسية)، لكن الفروق كانت دالة لمتغير (عدد سنوات العمل) لصالح ذوي الخبرة القصيرة.

7- دراسة شهبازي وآخرون (Shahbazi & others 2011) بعنوان " الكشف عن العلاقة بين جودة الأداء الوظيفي رئيس قسم جامعة أصفهان وجامعة أصفهان للعلوم الطبية " إيران

"A survey op Relation between the quality of work life and formance of Department chairpersons of Esfahan university and Esfahan Medical Science University " Iran

هدفت الدراسة اكشف عن العلاقة بين جودة حياة العمل وأداء رؤساء الأقسام في جامعة أصفهان، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الإرتباطي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية للبحث، تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية الطبقية النسبية وتكونت من (60) رئيس قسم.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، وأهمها:

- توجد علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل والأداء الوظيفي لرؤساء الأقسام
- يمكن توقع الأداء الوظيفي لرؤساء الأقسام بالاعتماد على اللوائح والقوانين الخاصة بتنظيم العمل

- وجود الاندماج في العمل، وتنظيم العمل أمر ضروري لتطوير أداء رئيس القسم

- يوجد فرق كبير بين الأداء الوظيفي لرؤساء الأقسام في جامعة أصفهان وجامعة أصفهان للعلوم الطبية

8- دراسة سليمان (2011 م) بعنوان " أثر الرضا الوظيفي على أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزعيم الأزهرى " (دراسة ميدانية)، السودان

هدف البحث لدراسة أثر الرضا الوظيفي على أداء أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزعيم الأزهرى، تم اعتماد ثلاثة فروض سعت الدراسة لأثبات اختبارها، تم اختيار (50) عضو هيئة تدريس بطريقة عشوائية من 5 كليات، قامت الباحثة بتصميم استبانة للحصول على البيانات الأولية وتم تحليلها باستخدام عدة أساليب احصائية بواسطة برنامج SPSS، متبعة المنهج الوصفي التحليلي، كشفت نتائج الدراسة بأن :

- هناك علاقة طردية بين الرضا الوظيفي ومستوى أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزعيم الأزهرى، الأجور والسياسات، علاقات العمل، واعتبر الباحث أن هذه من أهم العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لعضو هيئة التدريس بجامعة الأزهرى.

- غالبية أفراد العينة يوافقون على فقرة " المحبة وروح التعاون تسود بين الزملاء في العمل " حيث بلغت نسبتهم (78%) .

- غالبية أفراد العينة يوافقون على فقرة " العلاقة مع رئيسهم طيبة ويجدون منه التقدير والتشجيع اللازمين " بنسبة (80%)، بمتوسط حسابي (4.26) وفقرة " تسود العدالة في توزيع العبء الأكاديمي والإداري بين أعضاء هيئة التدريس داخل القسم : بنسبة 60% ومتوسط حسابي (3.52).

- غالبية أفراد العينة يوافقون على فقرة " يسمح داخل القسم بالمشاركة في اتخاذ القرارات وإبداء الرأي دون خوف " بنسبة 68%.

- غالبية أفراد العينة يوافقون على جميع فقرات محور علاقات العمل بنسبة (71.5%) بمتوسط حسابي (3.92).

- غالبية أفراد العينة لا يوافقون على أن فقرة " فرص الدورات التدريبية والكورسات لتطوير عضو هيئة التدريس يتم توزيعها بعدالة داخل الجامعة بنسبة (62%) ولا يوافقون على أن " نظام الترقية داخل الجامعة يتميز بالعدالة بنسبة (50%) ويوافقون على أن " الجامعة تساهم بصورة كبيرة في مساعدة عضو هيئة التدريس على نشر البحوث والأوراق العلمية بنسبة (68%) .

- غالبية أفراد العينة لا يوافقون على مجمل عبارات محور الترقية والتطوير الوظيفي بنسبة (49.3%) بمتوسط حسابي (2.63).

- غالبية أفراد العينة يوافقون على أن مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الزعيم الأزهرى مرتفع حيث بلغت نسبتهم (46%) .
- 9- دراسة جينس (Gence, 2010) بعنوان " العلاقة بين جودة رسالة المؤسسة وجودة الأداء الوظيفي في الجامعات الحكومية في تركيا "

"The Relation between the Quality of the Mission Statements and the Performance of the state universities in Turkey "

هدفت الدراسة لبحث جودة رسالة الجامعات التركية، وتكونت عينة الدراسة من جميع جامعات التركية الخاصة، وتم أخذ عينة قوامها (64) جامعة حكومية من أصل (103) جامعة، ولتحقيق هدف الدراسة تم الإعتماد على أسلوب تحليل المحتوى لرسالة الجامعات كما اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي .

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعه من النتائج أهمها :

- لا يوجد علاقة بين رسالة الجامعة والأكاديمي .

وفي ضوء النتائج السابقة، أوصت الدراسة بما يأتي :

- ضرورة التحفيز والتشجيع على العمل بجدية أكبر لزيادة الأداء التنظيمي
- تخصيص اجتماعات لتقييم العملية الإدارية
- زيادة سلطة رئيس القسم، والحد من تدخل الإدارات العليا في تنظيم أنشطة القسم وتعزيز التنظيم الذاتي
- ايجاد آلية مناسبة لزيادة التعاون بين أعضاء هيئة التدريس ومشاركتهم في صنع القرار (لتعزيز الإدارة التعاونية)

10- دراسة الشهري (2007 م) بعنوان " نحو تطوير نموذج تقويم أدب وظيفي فاعل لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية "

يعد تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية من الموضوعات الهامة التي تتخذ في سبيلها العديد من الاجراءات، وتمثل النماذج المستخدمة فيها الطريقة المناسبة لإيضاح الأدوار التي تُمارس في تلك الجامعات ومستوى الألب. لذا، تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مدى رضا رؤساء الأقسام الاكاديمية عن النموذج الحالي لتقويم أدب أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، والأسباب المؤدية لعدم رضاهم عنه، وكذلك معرفة واقع نموذج تقويم أداء

أعضاء هيئة التدريس الحالي من حيث الأهداف التي يحققها، والعناصر التي يفترض توفرها في نموذج تقييم أعضا هيئة التدريس، وبالتالي العمل على تطوير نموذج لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس يكون أكثر فاعلية. وباستخدام المنهج الوصفي المسحي، واختيار أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة الذي بلغ (306) رئيس قسم في أربع من الجامعات السعودية تتضمن: جامعة الملك سعود، وجامعة الملك عبد العزيز، وجامعة الملك خالد، وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن. وبتوزيع الاستبانات عليهم والتي بلغ العدد الإجمالي للصالح منها للتحليل (212) استبانة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي :

- أن أغلب رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات السعودية غير راضين عن النموذج الحالي لتقييم الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، وأن أسباب عدم الرضا عن النموذج الحالي للتقييم يتمثل في عدة أمور أهمها: افتقار النموذج إلى تعاريف محددة لبعض عناصره، عدم أخذ عنصر تقييم الطلاب بالحسبان، عدم كفاية عناصر التقييم الموجودة، عدم إعطاء دوراً لعضو هيئة التدريس _ في مجال خدمة الجامعة والمجتمع _ واهتماماً كافياً في تقييم أدائه.
- الاتفاق على عدة أمور تمثل آلية مقترحة لنموذج التقييم من أهمها: استخدام عدة مصادر لتقييم أعضا هيئة التدريس، ووجود تعليمات واضحة ومحددة لتعبئة النموذج، إرسال نسخة من التقرير إلى ملف عضو هيئة التدريس لإطلاعها على نتيجة التقرير، واستخدام نماذج إلكترونية في التقييم.
- وجد ارتباط دال إحصائياً بين مستوى الرضا عن نموذج تقييم الأئط الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، والجامعات التي يعمل بها رؤساء الأقسام الأكاديمية وأن هذه العلاقة قوية، حيث إن رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعتي الملك سعود والملك عبد العزيز غير راضين بينما الأغلبية في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن راضون، وهناك شبه انقسام في جامعة الملك خالد.

3-3 الدراسات التي ربطت بين مفهوم العلاقات الاجتماعية وتأثيرها على الأداء الوظيفي:

1- دراسة العيفة (2015 م) بعنوان " أثر العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي للعاملين_"

دراسة ميدانية: المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق ولاية تبسة - الجزائر

هدفت الدراسة ابراز أثر العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، وبالتحديد في المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق، وقد تم الاستعانة ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS بهدف التحليل الإحصائي للبيانات المستخرجة من عناصر مجتمع الدراسة المقدر ب (1141) من الموظفين والعمال. توصلت الدراسة إلى:

- أن العلاقات الإنسانية تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين في المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق، رغم أن مستوى العلاقات الإنسانية في المركب ضعيف.

- كما أفادت الدراسة بأن غالبية الباحثين يرون بأن الانتماء القبلي والإقليمي يؤثر على العلاقات بين العاملين في المركب، الأمر الذي أدى إلى ظهور التكتلات والمجموعات غير الرسمية المبنية على أساس قبلي، وهي سبب كافي لنشوء الصراعات التنظيمية بين الأفراد والمجموعات، الأمر الذي يجعل العلاقات الإنسانية متوترة وغير سوية. إلا أن هذه الصراعات لا تؤثر على حجم الإنتاج كون المصنع يعمل بطاقة إنتاجية محددة يوميا.

2- دراسة عبد المجيد (2011 م) بعنوان " العلاقة الإنسانية وتأثيرها على تحسين الأداء المنظمي - دراسة استطلاعية تحليلية في شركة ابن ماجد - البصرة، العراق

هدفت الدراسة تقديم مفاهيم تحليلية عن الدور الايجابي للعلاقات الإنسانية في تحسين أداء المنظمة وقد أجريت الدراسة على (30) فرد من الشركة واستعملت الاستبانة أداة للدراسة. واستخدمت عدة أساليب إحصائية، الوسط الحسابي - الانحراف المعياري - t test - تحليل تباين الانحدار.

وكان من أهم النتائج :

- أظهرت نتائج التحليل بأن الفقرات الفرعية للمتغير الفرعي الأول (العلاقات الانسانية) لها أثرا معنوياً بمستوى الأداء المنظمي في شركة ابن ماجد العامة، وهذا ما يؤكد صحة فرضية الدراسة.

- أيدت النسبة العظمى من أفراد العينة بعدم اهتمام الشركة بالعلاقات الإنسانية ويكون جل اهتمامها على الجوانب المادية البحتة و تهمل الجوانب الإنسانية المعنوية، الكفاءة البشرية للعاملين، العلاقات الاجتماعية، احترام الآخرين وتقدير رأي العاملين والمشاركة في اتخاذ القرارات مما يولد الشعور بعدم الرضا والغبن، الأمر الذي يدفع العاملين لأخذ مظاهر أخرى تدعى التنظيمات غير الرسمية والتي قد لا تتفق مع توجهات الإدارة.
- كما تبين من النتائج المتعلقة بموقف الإدارة العليا ودورها في دعم العلاقات الإنسانية أنه ضعيف وغير مشجع خصوصاً (بيئة العمل، والخصائص الإنسانية) بسبب عدم إدراك الإدارة في الشركة المبحوثة.
- الإدارة العليا في الشركة المبحوثة لا تشجع العلاقات الايجابية والاجتماعية والتي تساعد الفرد لوصول إلى درجة مقبولة من الرضا ورغم تعدد النشاطات التي يمكن أن تقدمها الإدارة العليا أن النشاط الذي اتفق مع رغبة الإدارة العليا في تقديمه كأن نشاط الحوافز وبشكل متوسط معتقدة أنها تكسب العاملين من خلال إشباع حاجات العاملين المادية غير مدركة أن هناك حاجات معنوية تفوق الحاجات المادية.

3- دراسة المنجر (2010 م) بعنوان " العلاقات الإنسانية وأثرها على الأداء الوظيفي".

دراسة تطبيقية في المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية- اليمن

هدف الدراسة التعرف على واقع العلاقات الإنسانية وأهميتها في المؤسسة العامة للاتصالات والكشف عن واقع الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العامة للاتصالات كما اهتمت بمعرفة تأثير العلاقات الإنسانية معنوياً في الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية والتعرف على المعوقات التي تحول دون نشر العلاقات الإنسانية بين العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال الدراسة الميدانية، وتم تطبيق أداة الدراسة على عينة من مجتمع الدراسة تكونت من (285) مفردة، من العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات كعينة عشوائية بنسبة (20%) من مجتمع الدراسة الذي يمثل جميع المستويات الوظيفية

أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة:

- مفهوم العلاقات الإنسانية واضح لدى معظم أفراد عينة الدراسة، وأن الإدارة تلعب دوراً هاماً (سلباً أو إيجاباً) في العلاقات الإنسانية بين العاملين.

- وجود تبايناً واضحاً في آراء أفراد العينة حول الحصول على تقدير واهتمام الرؤساء في العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وطلب مشورة الزملاء والرؤساء في الأمور الشخصية والعائلية.
 - هناك اتجاهاً سلبياً لدى أفراد عينة الدراسة حول معظم فقرات مجال واقع العلاقات الإنسانية في المؤسسة العامة للاتصالات.
 - هناك اتجاهاً إيجابياً لدى أفراد عينة الدراسة حول واقع الأداء الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات.
 - كشفت الدراسة عن وجود علاقة تأثير إيجابية للمتغير المستقل (العلاقات الإنسانية) في المتغير التابع (الأداء الوظيفي)، وأكدت ذلك القابلية التفسيرية والتي بلغت (49%) من التغيرات في الأداء الوظيفي تفسرها العلاقات الإنسانية.
 - هناك معوقات تحول بدرجة كبيرة دون نشر العلاقات الإنسانية في المؤسسة وكان أهم عائق وبدرجة كبيرة جداً هو ضعف الحوافز والمكافآت الممنوحة للأداء المتميز.
- 4- دراسة صالح (2010 م) بعنوان " الحاجات الإنسانية لرؤساء الأقسام في جامعة الأنبار وعلاقتها بالمناخ التنظيمي لهذه الأقسام " العراق**

هدفت الدراسة تعرف الحاجات الإنسانية لرؤساء الأقسام العلمية والإنسانية في جامعة الأنبار والمناخ التنظيمي السائد والعلاقة بينهما، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع كليات جامعة الأنبار وعددها (15) كلية وعدد رؤساء أقسامها (23) للقسم العلمي و(31) للقسم الإنساني، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم استبانتيين كأداتان للدراسة. وكانت أدوات التحليل الإحصائي للبيانات هما الوسط المرجح سيمون ومعامل الارتباط بيرسون.

ومن أبرز نتائج الدراسة :

- إن ترتيب الحاجات الإنسانية في هرم الحاجات مختلفاً عند رؤساء الأقسام العلمية عنه عند رؤساء الأقسام الإنسانية في بعض الحاجات ويختلف في أخرى.
- حافظت كل من الحاجات الاجتماعية وحاجات تحقيق الذات على موقعها في هرم الحاجات عند رؤساء الأقسام العلمية والإنسانية
- تظهر وجود علاقة بين الحاجات الاجتماعية وحاجات التقدير والاحترام وحاجات تحقيق الذات لرؤساء الأقسام العلمية والإنسانية والمناخ التنظيمي في هذه الأقسام.

ومن أبرز توصيات الدراسة:

- وضع نظام دقيق علمي للثواب والتوجيه والعقاب ليكافئ الذين يقدمون العطاء المتميز للجامعة ويوجه المقصر.
- إيجاد وتنشيط العمل الجامعي عن طريق تشكيل فرق بحثية والقيام بالسفريات الجامعية.
- 5- دراسة الغامدي (2009م) بعنوان: " أخلاقيات العمل الإداري لدى مديرات المدارس الثانوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمات بمنطقة الباحة التعليمية " السعودية.

هدفت الدراسة تحديد أخلاقيات العمل الإداري لدى مديرات المدارس الثانوية من وجهة نظر المعلمات وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي فتكون مجتمع الدراسة من جميع مديرات ومعلمات المرحلة الثانوية بمنطقة الباحة التعليمية وعددهم (47) مديرة و(650) معلمة، واستعملت الباحثة استبانة واستمارة بيانات عامة ومقياس الرضا الوظيفي للمعلمين ومقياس الولاء التنظيمي كأدوات للدراسة.

ومن أبرز نتائج الدراسة:

- تتمتع مديرات المدارس الثانوية بدرجة ممارسة أخلاقيات العمل الإداري وصل لدرجة مرتفعة جدا (4.25).
- تتمتع المعلمات بالمدارس الثانوية بمنطقة الباحة التعليمية بمستوى رضا وظيفي لم يتجاوز حد المتوسط بدرجة (3.39) وولاء تنظيمي (4.49).
- لا يوجد علاقة دالة إحصائية لدرجة ممارسة أخلاقيات العمل الإداري لدى مديرات المدارس وكل من درجة الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمات.
- يوجد فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للمعلمات بالمرحلة الثانوية تعزى للمؤهل العلمي والعمر وسنوات الخبرة في التدريس والخدمة بالمدرسة الحالية.

ومن أبرز ما أوصت به الدراسة:

- تبني إستراتيجية كاملة لغرس أخلاقيات العمل في أفراد المجتمع ولتبني نظام حوافز فعالة مبنية على أسس موضوعية وعادلة.
- إنشاء لجان للاهتمام بالنشاط الاجتماعي لتطوير علاقات المعلمات ببعضهن البعض وتحسين ظروف العمل وبيئته المادية.

6- دراسة الزعبي (2009م) بعنوان "جودة علاقات العمل الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الالتزام الوظيفي والرفاه النفسي للموظفين" الأردن.

هدفت الدراسة تعرف جودة علاقات العمل الاجتماعية (العلاقة بين الزملاء، علاقة مع الرؤساء) بمستوى الالتزام الوظيفي ومستوى شعور الموظف بالرفاه النفسي بالعمل وقد أجريت الدراسة على (159) موظفا وعاملا يعملون في مصنع لإنتاج الأغذية المعلبة (159) ذكرا، و(24) أنثى، بمتوسط عمر (32) سنة، ومتوسط خدمة سنتين، واستخدم (4) مقاييس إحصائية تم تعريبها من اللغة الإنجليزية واستخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي والاستبانة كأداة رئيسة للبحث، كما استخدم الباحث في تحليل البيانات الإحصائية برنامج ال spss و معامل الارتباط بيرسون وإجراء سلسلة من الانحدار الخطي والمتدرج.

ومن أهم نتائج الدراسة ما يلي :

- يوجد علاقة إيجابية بين مستوى العلاقة بين الزملاء ومستوى الالتزام الوظيفي الذي يبديه الموظف اتجاه وظيفته أما تحليل الانحدار للعلاقة بين المتغير العلاقات بين الزملاء ومستوى الشعور بالاكنتاب-الحماس للعمل، فأشار إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية.
- يوجد علاقة ايجابية بين جودة العلاقة بين الرؤساء ومستوى الشعور بالرفاه النفسي في العمل، أيضا توجد علاقة ايجابية مع مستوى الشعور بالحماس-الاكنتاب لدى الموظفين وعلاقة ايجابية مع الالتزام الوظيفي.
- العلاقات الاجتماعية في العمل استطاعت أن تفسر ما قيمته (9%) من التباين في مستوى الالتزام و (12%) من مستوى التباين في الصحة النفسية للموظفين، حيث أن حجم التباين المفسر للعلاقات بين الزملاء أعلى عندما يكون العامل التابع هو الالتزام الوظيفي أما عندما يكون العامل التابع هو الرفاه النفسي فإن حجم التباين المفسر للعلاقات بين الرئيس والمرؤوس يكون هو الأعلى.

7- دراسة خرفان (2007 م) والتي بعنوان: "علاقات العمل في الجامعات الأردنية العامة و ارتباطها بالروح المعنوية والأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس "

هدفت الدراسة تعرف علاقات العمل في الجامعات الأردنية العامة وارتباطها بالروح المعنوية والأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس ورؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية العامة، وقد اختيرت عينة عشوائية من أفراد مجتمع الدراسة بواقع (500) عضو هيئة تدريس و (150) رئيس قسم، ولجمع بيانات الدراسة فقد

تم بناء ثلاث استبانات كانت الأولى : لقياس مستوى علاقات العمل والثانية لقياس الروح المعنوية والثالثة لقياس الأداء الوظيفي، متبعة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت نتائج الدراسة :

- ان مستوى علاقات العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية مرتفعا، اذ يبلغ المتوسط الحسابي (3.88) وانحراف معياري (0.55)

- درجات فقرات علاقات العمل بين أعضاء هيئة التدريس و زملائه مرتفعة جدا حيث تراوحت بين (3.90-4.34) فقد كان أعلى متوسط حسابي للفقرة " أتقبل زملائي في القسم " فقد جاءت بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.34) ثم حصلت الفقرة " أحافظ على أسرار زملائي " على الرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.29) و الفقرة " اتعامل بصدق مع زملائي " على الرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.13).

- جاءت الفقرة " أشارك زملائي في مناسباتهم الاجتماعية بنسبة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.97) وفقرة " اتقبل اراء أعضاء هيئة التدريس برحابة الصدر " بمتوسط (3.96)

- مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس مرتفعا بمتوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (0.58)

- جميع فقرات الاداء الوظيفي مرتفعة باستثناء فقرتي " يستخدم عضو هيئة التدريس كفايات تعليمية متميزة لرفع مستوى الأداء " و " يربط عضو هيئة التدريس للمعلومات النظرية بالتطبيقات العملية " حيث حصلت على مستوى متوسط للأداء الوظيفي

- جاءت فقرة " يلتزم عضو هيئة التدريس بالدوام الرسمي " بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.48) و " يتمتع عضو هيئة التدريس بالكفاءة الوظيفية المطلوبة " بالرتبة الثانية متوسط حسابي (4.32)، ثم فقرة " يؤدي عضو هيئة التدريس عمله وفقا لما هو مقرر " بمتوسط حسابي (4.31) وجميع تلك الفقرات مرتفعة جدا.

- توجد علاقة دالة ارتباطية ايجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى علاقات العمل ومستوى الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، اذ بلغت معامل الارتباط (0.41).

8- دراسة ميرجسون (Mergson, 2007) بعنوان "العلاقات الاجتماعية وأهميتها في الرضا الوظيفي" **"Social Relationships Mater In Job Satisfaction"**

هدفت الدراسة بيان أهمية تحسين العلاقات الاجتماعية ودورها الرئيس في الوصول للرضا الوظيفي، تكونت عينه الدراسة من (540) موظفا من عدة وظائف متنوعة ما بين معلمين وأطباء وعمال بناء ويشمل الاستبيان (4) فئات رئيسة : الخصائص المنهجية وكيفية انجاز العمل - خصائص المعرفة والمهارات والقدرات اللازمة للعمل - العلاقات الاجتماعية - التفاعل بين الزملاء في العمل.

قد خلصت الدراسة للنتائج التالية :

- طبيعة العمل تؤثر في الرضا الوظيفي لكن طبيعية العلاقات الاجتماعية في العمل لها تأثير أكبر وأكثر أهمية.

9- دراسة الجوفي (2006 م) والتي بعنوان " العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي - بحث تطبيقي على الموظفين في الدواوين الحكومية - اليمن

هدفت الدراسة الكشف عن العلاقات الاجتماعية الوظيفية للموظفين في الدواوين الحكومية في أمانة العاصمة وعلاقتها بالأداء الوظيفي، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي على عينة مكونة من (397) موظف، واستعملت الاستبانة كأداة للدراسة، وقد استخدمت الباحثة التكرار والنسب المئوية ومعامل الارتباط بيرسون للتحليل الإحصائي للبيانات.

وخلصت الدراسة للنتائج التالية :

- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية محسوبة عند مستوى الدلالة (0.01) بين العلاقات الاجتماعية- النفسية والوظيفية مع الأداء الوظيفي.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية محسوبة للعلاقات الاجتماعية- النفسية، والعلاقات الاجتماعية الوظيفية تعزى إلى النوع الاجتماعي (ذكر- أنثى)، فقد وجدت فروق في المتوسطات لصالح الذكور في العلاقات الاجتماعية- النفسية المتمثلة في (الإدراك الاجتماعي، جماعة العمل، وخصائص بيئة العمل الاجتماعية النفسية).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية محسوبة للعلاقات الاجتماعية- النفسية والعلاقات الاجتماعية الوظيفية تعزى إلى جهة العمل (إيراديه-و خدمية)، حيث وجدت فروق في المتوسطات (بدون دلالة) لصالح الجهات الخدمية في العلاقات الاجتماعية_ النفسية المتمثلة

في المحاور (الإدراك الاجتماعي، جماعة العمل، خصائص بيئة العمل الاجتماعية النفسية)، كما وجدت فروق في المتوسطات (بدون دلالة) لصالح الجهات الإرادية في العلاقات الاجتماعية الوظيفية ضمن المحاور (المعوقات الاجتماعية الوظيفية، والاتصال والتكنولوجيا) ولصالح الجهات الخدمية في المحور (المشاركة في اتخاذ القرار).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية محسوبة للعلاقات الاجتماعية- النفسية والعلاقات الاجتماعية- الوظيفية تعزى إلى المستوى التعليمي (أقل من جامعي- جامعي فأعلى)، حيث وجدت فروق في المتوسطات (بدون دلالة) لصالح فئة الموظفين ذوي المؤهلات الجامعية فأعلى في العلاقات الاجتماعية_ النفسية ضمن المحورين (الإدراك الاجتماعي، وجماعة العمل)، وهي لصالح فئة الموظفين ذوي المؤهلات أقل من جامعي في المحور (خصائص بيئة العمل الاجتماعية النفسية).

وكان من أبرز التوصيات في هذه الدراسة :

- الاستحواذ على قلوب الموظفين عبر تكوين علاقة أخذ وعطاء بينهم وبين الإدارة العليا للمنظمة، ومع زملائهم في العمل.

- عقد لقاءات اجتماعية بين الموظفين بهدف تفعيل قيم اجتماعية وإنسانية بينهم.

10- دراسة عقيل (2006 م) والتي بعنوان: "العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي" المملكة العربية السعودية

هدفت الدراسة تعرف واقع العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض كما تهدف للتعرف على المعوقات التي تحول دون نشر تلك العلاقات بينهم وتقديم مقترحات لتحسين تلك العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من جميع ضباط قوات الامن الخاصة بمدينة الرياض والبالغ عددهم (558) ضابطاً، استخدم الباحث الأستبانة في جمع المعلومات، كما استخدم الباحث عدة أساليب إحصائية لمعالجة البيانات مثل برنامج spss ومعامل الارتباط بيرسون والفا كرونباخ واختبار تحليل التباين الأحادي والمتوسط الحسابي.

كما توصلت الدراسة لعدة نتائج اهمها :

- أوضحت الدراسة أن ما نسبته (87.8%) من أفراد العينة يطبقون مفهوم العلاقات الانسانية في عملهم حيث كانت النسبة عالية.

- كما أوضحت أن ما نسبته (65.9%) من مجموع أفراد العينة يشعرون بروح العلاقات الانسانية في العمل وحول شعورهم بالرضا الوظيفي في العمل جاءت بنسبة (67.8%).
- كما أشارت النتائج لرفض أكثر من نصف مجموع أفراد العينة لعبارة (أحيانا لا أستجيب للظروف الخاصة بزملائه) بنسبة (55.9%) كما تشير النسبة المئوية (46.3%) على انه يوجد تطبيقات قليلة للعلاقات الانسانية بين ضباط قوات الأمن الخاصة حيث ان العلاقات بين ضباط قوات الامن الخاصة لا تتعدى مجال العمل حيث أيد تلك العبارة ما نسبته (50.2%) بين أفراد عينة الدراسة.

11- دراسة الحربي (2003 م) بعنوان " أثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية " المملكة العربية السعودية

- هدفت الدراسة تعرف تأثير العلاقة الإنسانية على الأداء الوظيفي وعلى الدافعية حيث تكون مجتمع الدراسة من ضباط وأفراد في منطقة الرياض والمناطق الشرقية فكان عددهم (1250) تم اختيارهم بطريقة عشوائية واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وقد استخدم الباحث أداة الأستبانة، واستخدم الباحث الأساليب الإحصائية والتحليل الوصفي الذي يتضمن (التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري) والاستدلالي (معاملات الارتباط وكرونباخ والتحليل الأحادي التباين و t test و مربع كاي)
- ومن أهم نتائج الدراسة :

- العلاقة بين زملاء العمل لا تتعدى مجال العمل فقط بنسبة (38.7%) من أفراد العينة منهم نسبة (12.9%) موافقون تماما ونسبة (25.8) موافقون، بينما عارضهم نسبة (51.6) من أفراد العينة منهم نسبة (45.2) غير موافقين و (6.5) غير موافقين إطلاقا.
- وجود علاقة بين زملاء العمل يؤدي إلى تناسق فيما يخص الإنتاجية والأداء في العمل بنسبة (100.0%) بالموافقة ولم يعارضهم أحد.
- النشاط الاجتماعي يرفع من مستوى العلاقة بين العاملين بنسبة (87.1%) من أفراد العينة موافقون بينما عارضهم نسبة (3.2%).
- يجد العاملون صعوبة في بناء علاقات جيدة فيما بينهم بنسبة (12.9%) من أفراد العينة موافقون على ذلك بينما عارضهم (45.1%).
- تتوافر في المنظمة قنوات اتصال واسعة بين العاملين وزملائهم بنسبة (54.8%) من أفراد العينة بالموافقة بينما عارضهم (19.4%).

ومن أهم توصيات الدراسة:

- ضرورة تقوية العلاقات الإنسانية بين الموظفين مما يؤدي لزيادة الدافعية للعمل وزيادة الولاء للمنظمة.

12- دراسة طباش (1999م) بعنوان: "الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية " الأردن

هدفت الدراسة تعرف شعور أعضاء هيئة التدريس نحو عملهم و العلاقات الإنسانية مع الزملاء، ويتكون مجتمع الدراسة من (500) عضو هيئة تدريس يعملون في الجامعة الأردنية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والإستبانة كأداة للدراسة.

وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج:

- مستوى الرضا عن العمل والعلاقات مع الزملاء لا يتأثر بمتغير الجنس وإنما يتأثر بخاصية الحالة الإجتماعية والعمر.

- يتباين مستوى العلاقات مع الزملاء من حيث الرتبة الأكاديمية، فالأستاذ أكثر رضا بعلاقته مع زملائه من الأستاذ المشارك والأستاذ المساعد.

- أعضاء هيئة التدريس في الكليات العملية أكثر رضا عن مستوى العلاقة مع الزملاء عن الكليات الإنسانية.

3-4 التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح ما يلي:

أوجه الاتفاق والاختلاف بين ما توصلت إليه الدراسات السابقة:

فقد اتفقت معظم الدراسات فيما يلي:

- درجة توافر أسس العلاقات الاجتماعية كبيرة في الجامعات والمدارس والدواوين الحكومية باستثناء المصانع.
- التأكيد على ضرورة وجود العلاقات الإنسانية في المجتمعات الجامعية سواء كانت بين الطلبة ومدرسيهم او بين المدرسين فيما بينهم.
- هناك علاقة موجبة بين ممارسة أعضاء الهيئة التدريسية للعلاقات الإنسانية بينهم وبين طلابهم ورؤسائهم وبين التقدم في الأداء والولاء والرفاه الوظيفي.
- أوصت معظم الدراسات على تدريب كل من المديرين في المدارس وأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات على مفهوم العلاقات الإنسانية تحقيقاً لمبدأ الولاء والتقدم الوظيفي.
- هناك اتفاق بين معظم الدراسات على وضع تصورات مقترحة لتفعيل مبدأ العلاقات الإنسانية والاجتماعية في جميع المؤسسات التعليمية والصناعية والأمنية.
- على القائد أن يلم بمفهوم العلاقات الإنسانية كسلوك أساسي يتبناه داخل العمل لانعكاسه الايجابي على الموظفين وعلى سير العمل داخل المنظمة ويساعد في تنمية أساليب فعالة في العمل.
- يتأثر الأداء الوظيفي بالعلاقات السائدة في المنظمة، فمفهوم العلاقات الاجتماعية الإيجابية يؤثر بشكل إيجابي وفعال على مستوى الأداء، بينما تؤثر الضغوط المرتبطة بالوظيفة مثل صراع الأدوار والغموض وزيادة حمل العمل سلباً على الأداء الوظيفي.

من حيث الأداة المستخدمة :

اتفقت جميع الدراسات على استخدام الاستبانة كأداة رئيسية ما عدا دراسة جينس (2012 م) بأسلوب تحليل المحتوى.

من حيث متغيرات الدراسة :

اتفقت معظم الدراسات مثل حلاوة (2015 م) و عبابنة (2011 م) و خرفان (2007 م) و سليمان (2011 م) وبركات (2006 م) ومؤنس (2012 م) والغامدي (2009 م) والجوفي

(2006 م) على استخدام متغير العمر، المؤهل العلمي، الجنس، الحالة الاجتماعية، التخصص، المعدل التراكمي، الجامعة، سنوات الخدمة فيما انفردت دراسة الحربي (2003 م) على متغير كون ضابط الأمن مدني أو عسكري.

من حيث المنهج :

اتفقت دراسة عباينة (2011 م) و اللقمانى (2011 م) ودراسة الحربي (2003 م) على استخدام المنهج الوصفي فيما اتفقت معظم الدراسات وهي دراسة مؤنس (2012 م) والحارثي (2011 م) وبركات (2006 م) وصالح (2010 م)، والجوفي (2006 م)، و جينس (2012 م)، وطباش (1999 م) وخرقان (2007 م) و سليمان (2011 م) وحلاوة (2015 م) بالإضافة إلى الدراسة الحالية على استخدام المنهج الوصفي التحليلي فيما كان استخدام المنهج الوصفي الارتباطي لدراسة الزعبي (2012 م)، والغامدي (2009 م) و شهبازي وآخرون (2011 م)

من حيث عينة الدراسة :

اختلفت الدراسات في العينة المستخدمة في كل دراسة حيث كانت عينة دراسة اللقمانى (2012 م) مكونة من (231) مشرف تربوي ومعلم رياضيات فيما كانت عينة دراسة مؤنس (2012 م) على طلاب وطالبات الجامعة الإسلامية وجامعة القدس المفتوحة بعدد (711) طالبا وطالبة، بينما كانت دراسة الحارثي (2011 م) والغامدي (2009 م) على مديري ومديرات ومعلمي ومعلمات المرحلة الثانوية، اما بالنسبة لدراسة الزعبي (2012 م) كانت مكونة من (159) موظف من الدواوين الحكومية، على غرارها كانت دراسة حلاوة (2015 م) لكن شمل المجتمع 3 وزارات حكومية بحجم عينة مكونة من (260) موظف حكومي فيما كانت دراسة عبد المجيد (2011 م) ودراسة الجوفي (2006 م) على عينة من موظفي الشركة يتراوح بين (30) و (397) موظفاً ، كما كانت دراسة صالح، حسن (2010 م) على رؤساء أقسام كليات جامعة الانبار بعدد (23) رئيس قسم علمي و(131) للعلوم الإنسانية، ودراسة شهبازي وآخرون (2011 م) تكونت العينة من (60) رئيس قسم، بينما عينة دراسة طباش (1999 م) مكونة من (500) عضو هيئة تدريس يعملون في الجامعة، كما الحال في دراسة سليمان (2007 م) شملت العينة (50) عضوا من أعضاء هيئة التدريس، وكذلك دراسة عباينة (2011 م) كانت العينة ل (60) عضو هيئة تدريس في جامعة مصراتة بينما جمعت دراسة خرقان (2007 م) في العينة بين أعضاء هيئة التدريس ورؤساء الأقسام الأكاديميين.

أوجه استفادة الباحثة من الدراسات السابقة:

- اختيار أداة الدراسة المناسبة حيث اعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة تتضمن محورين أساسيين هما العلاقات الاجتماعية والأداء الوظيفي
- اختيار منهج مناسب للدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي
- استخدام الأساليب الإحصائية الملائمة.
- تدعيم نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة.
- الاستفادة من مراجع الدراسات السابقة.

الفصل الرابع
منهجية الدراسة
الطريقة والإجراءات

4-1 تمهيد:

يتناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً للإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ الدراسة، ومن ذلك وصفاً لمنهج الدراسة، والأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي قامت بها الباحثة في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيراً المعالجات الإحصائية التي اعتمدت الباحثة عليها في تحليل الدراسة، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

4-2 منهج الدراسة

وهي الطريقة البحثية التي اختارتها الباحثة لتساعدها في الحصول على معلومات تمكنها من إجابة أسئلة البحث من مصادرها (الأغا و الأستاذ، 2003م، ص82).

وحيث أن الباحثة تعرف مسبقاً جوانب وأبعاد الظاهرة موضع الدراسة من خلال اطلاعها على الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، وتسعى الباحثة للتعرف واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية وعلاقته بجودة الأداء، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسات الدقيقة (ملحم، 2000م، ص324).

لذا فإن الباحثة اعتمدت على هذا المنهج للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث، ولتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضع الدراسة، كما أنها استخدمت أسلوب العينة العشوائية التطبيقية في اختيارها لعينة الدراسة، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات الأولية.

4-3 طرق جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة على نوعين من البيانات:

1. البيانات الأولية.

وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات البحث وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS (Statistical Package for Social Science) الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

2. البيانات الثانوية.

وتمت مراجعة الكتب و الدوريات و المنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بدراسة واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية وعلاقته بجودة الأداء، وأية مراجع رأت الباحثة أنها تسهم في إثراء الدراسة بشكل علمي، واستفادت الباحثة من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في الدراسة، التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسة، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت و تحدث في مجال الدراسة.

4-4 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية الثلاث (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى) والبالغ عددهم وفقاً للسجلات الرسمية في تلك الجامعات إلى (109) رئيس قسم.

العينة الاستطلاعية:

تكونت العينة الاستطلاعية من (30) مفردة من رؤساء الأقسام الأكاديميين، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وذلك ليتم تقنين أدوات الدراسة عليهم من خلال حساب الصدق والثبات بالطرق المناسبة، وقد تم احتسابهم ضمن عينة الدراسة التي تم التطبيق عليها.

العينة الميدانية للدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة الحصر الشامل لمجتمع الدراسة الأصلي والبالغ عددهم (109) رئيس قسم حيث تم توزيع أداة الدراسة عليهم جميعاً، وقد تم استرداد (93) مفردة من المجتمع الأصلي، أي ما يقارب (84.5%)، وتعتبر هذه النسبة مقبولة لإجراء التحليل والاجراءات الاحصائية بهدف الوصول على أفضل وأدق النتائج.

وصف الخصائص والبيانات الشخصية:

جدول رقم (1-4):

توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية

النسبة المئوية %	العدد	تصنيف المتغير	المتغير
32.3	30	الجامعة الإسلامية	المؤسسة التعليمية
41.9	39	جامعة الأزهر	
25.8	24	جامعة الأقصى	
41.9	39	من 5 - 10 سنوات	سنوات الخدمة
58.1	54	10 سنوات فأكثر	
57.0	53	أستاذ مساعد	الرتبة الأكاديمية
43.0	40	أستاذ مشارك	
100.0	93	المجموع	

• تم دمج بعض الحالات بهدف تحقيق التجانس من أجل اختبارات الفروق.

المؤسسة التعليمية: يبين جدول رقم (1-4) أن ما نسبته (32.3%) من عينة الدراسة هم من أعضاء هيئة التدريس الذي يعملون في الجامعة الإسلامية، وما نسبته (41.9%) هم من الذين يعملون في جامعة الأزهر، وما نسبته (25.8%) هم من الذين يعملون في جامعة الأقصى.

سنوات الخدمة: يبين الجدول (1-4) أن ما نسبته (41.9%) هم من الذين سنوات خدمتهم تتراوح من 5 سنوات إلى 10 سنوات وما نسبته (58.1%) من الذين هم من الذين سنوات خدمتهم فوق 10 سنوات.

الرتبة الأكاديمية: يبين الجدول (1-4) أن ما نسبته (57.0%) هم من الذين يحملون رتبة أكاديمية بدرجة أستاذ مساعد، وما نسبته (43.0%) هم من الذين يحملون رتبة أكاديمية بدرجة أستاذ مشارك.

4-5 أداة الدراسة:

قامت الباحثة بتقسيم أداة الدراسة إلى ثلاثة أقسام رئيسية وهي:

1- القسم الأول: البيانات الشخصية ويتكون من (المؤسسة التعليمية، سنوات الخدمة، الرتبة الأكاديمية)

2- القسم الثاني: يتكون من الاستبانة الأولى والمتعلقة بتقدير واقع العلاقات الاجتماعية وتتكون من مجالين رئيسيين هما:

- المهني ويتكون من 15 فقرة.
- الاجتماعية ويتكون من 11 فقرة.
- 3- **القسم الثالث** : يتكون من الاستبانة الثانية والمتعلقة بتقدير جودة الأداء الوظيفي وتتكون من أربع مجالات رئيسية هي:
 - الأداء التعليمي ويتكون من 8 فقرات.
 - سلوكيات العمل ويتكون من 8 فقرات.
 - البحث العلمي ويتكون من 6 فقرات.
 - خدمة الجامعة والمجتمع ويتكون من 9 فقرات.

ولقد تم بناء أداة الدراسة بإتباع الخطوات التالية:

بعد اطلاع الباحثة على الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، واستطلاع آراء نخبة من المتخصصين في الإدارة التربوية والعلاقات الاجتماعية عن طريق المقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي، وبناء على التوجيهات المستمرة من قبل المشرف الأكاديمي، قامت الباحثة ببناء الاداة وفق الخطوات التالية:

 - تحديد المجالات الرئيسية التي شملتها الاداة.
 - صياغة فقرات كل مجال.
 - إعداد الاداة في صورتها الأولية والتي شملت (58) فقرة، والملحق رقم (2) يوضح الاستبانة في صورتها الأولية.
 - عرض الاداة على المشرف لاعتماد ما يراه مناسباً، وتعديل ما يراه غير مناسب.
 - تعديل الاداة بناءً على توجيهات المشرف.
 - عرض الاداة على (15) من المحكمين التربويين، المتخصصين في مجال التربية، أغلبهم من أعضاء هيئات التدريس في الجامعات الفلسطينية بغزة (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى، جامعة القدس المفتوحة)، والملحق رقم (3) بين أعضاء لجنة التحكيم وأماكن عملهم.
 - تم إعطاء لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم ليكرت خماسي (موافق بدرجة كبيرة جداً، موافق بدرجة كبيرة، موافق بدرجة متوسطة، موافق بدرجة قليلة، لا أوافق) أعطيت الأوزان التالية (5، 4، 3، 2، 1) والملحق رقم (4) يبين الاداة في صورتها النهائية.

صدق وثبات الاستبانة الأولى: (واقع العلاقات الاجتماعية)

أولاً: صدق الاستبانة:

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، 1995 م، ص 429)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستبانة 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 م، 179)، وقد قامت الباحثة بتقنين فقرات الاستبانة وذلك للتأكد من صدق أداة الدراسة، وقد تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين:

أولاً: الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين):

قامت الباحثة بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (15) أعضاء من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الإسلامية، وجامعة الأزهر، وجامعة الأقصى، والمتخصصين في مجال التربية. ويوضح الملحق رقم (3) أسماء المحكمين الذين قاموا مشكورين بتحكيم أداة الدراسة. وقد طلبت الباحثة من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمجال الذي تنتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل مجال من مجالات الدراسة الأساسية هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات الأولية (الخصائص الشخصية والوظيفية) المطلوبة من الباحثين، إلى جانب مقياس ليكرت المستخدم في الاستبانة، كما أن بعض المحكمين نصحوا بضرورة تقليص بعض العبارات من بعض مجالات وإضافة بعض العبارات إلى مجالات أخرى.

واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون قامت الباحثة بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين، حيث تم تعديل صياغة العبارات وحذف أو إضافة البعض الآخر منها. وعلى ضوء تلك الآراء تم استبعاد بعض الفقرات وتعديل بعضها الآخر ليصبح عدد فقرات الاستبانة (57) بدل (58).

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة:

يتم فيه إيجاد قوة الارتباط بين درجات فقرات الأداة ودرجات أبعادها التي تنتمي لها، وبين درجات فقرات الأداة كل على حدة ودرجة الاختبار الكلي، وبين درجات أبعاد المقياس ودرجة الاختبار الكلي (الأغا والأستاذ، 1999م، ص110)

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها (30) مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال التابعة له.

جدول رقم (2-4) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال الذي تتبع له، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة اقل من (0.05)، وبذلك تعتبر فقرات استبانة الأولى صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (2-4):

يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال الذي تتبع له

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
المهني			
1.	يشيع في العمل جوا من الأخوة والاحترام مع زملائه	0.629	*0.000
2.	يساعد عضو هيئة التدريس زملاءه باستمرار	0.625	*0.000
3.	يعزز الثقة المتبادلة بينه وبين زملائه	0.605	*0.000
4.	يقدر زملاءه على اختلاف توجهاتهم السياسية	0.838	*0.000
5.	يشارك زملاءه في أنشطتهم العلمية (احتفالاتهم الجامعية وندواتهم ومؤتمراتهم)	0.840	*0.000
6.	يراعي ظروف زملائه المهنية	0.818	*0.000
7.	يقبل النقد بصدق رطب	0.632	*0.000
8.	يتسم الحوار مع زملائه بالمرونة	0.661	*0.000
9.	يساعد زملائه في حل مشكلاتهم المتعلقة في العمل	0.818	*0.000
10.	يستثمر وسائل وقنوات الاتصال الواسعة بينه وبين زملائه	0.789	*0.000
11.	يتحرى العدل والمساواة في التعامل مع جميع زملائه	0.786	*0.000
12.	يطبق أسلوب العمل الجماعي مع زملائه لتحقيق الأهداف المرجوة	0.804	*0.000
13.	يهتم بالتعرف على آراء ومقترحات الزملاء ورؤساء الأقسام	0.914	*0.000

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
14.	يراعي أوقات زملائه وانشغالاتهم	0.400	*0.028
15.	يشارك مع زملائه في وقت الفراغ الجامعي	0.771	*0.000
الاجتماعي			
1.	يساهم عضو هيئة التدريس في علاج المشكلات الخاصة التي تواجه زملائه	0.657	*0.000
2.	يستقبل زملاءه بوجه مبتسم	0.762	*0.000
3.	يحفظ الأسرار المتعلقة بزملائه	0.570	*0.001
4.	يشارك زملائه مناسباتهم الاجتماعية الخاصة	0.646	*0.000
5.	يراعي ظروف زملائه الشخصية	0.700	*0.000
6.	يختار الألفاظ المهذبة في مخاطبته لزملائه	0.618	*0.000
7.	يشجع زملائه على التعامل الأخوي	0.773	*0.000
8.	يسعى إلى الإصلاح بين زملائه المتخاصمين	0.852	*0.000
9.	يميل إلى مازحة زملائه	0.812	*0.000
10.	يبادر بالتحية عند ملاقاته الآخرين	0.724	*0.000
11.	يسأل عن زملائه في حال غيابهم	0.881	*0.000

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

ثانياً: الصدق البنائي:

ويسمى أيضاً بصدق المفهوم أو صدق التكوين، ويقصد به نجاح الأختبار أو الاداة في قياس مفهوم نظري- سمة مثل القلق أو قدرة مثل التعامل مع الاشياء أو التعامل مع الافكار - ويتوقف هذا النوع من الصدق على مقدار ما نحصل عليه من معلومات من هذه السمة أو القدرة وخصائصها ومكوناتها. (عبد الله، 1998 م)

جدول رقم (3-4) يبين معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل مجال من مجالات الاستبانة مع الدرجة الكلية لفقرات الاستبانة ككل والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند

مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (3-4):

يوضح معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة.

#	المجال	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	المهني	0.963	*0.000
.2	الاجتماعي	0.905	*0.000

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

ثالثاً: ثبات فقرات الاستبانة.

أما ثبات أداة الدراسة فيعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات (العساف، 1995 م، ص430). وقد أجرت الباحثة خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما: معامل ألفا كرونباخ و طريقة التجزئة النصفية

1. طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة أولى لقياس الثبات وقد يبين جدول رقم (4-4) أن معاملات الثبات مرتفعة.

جدول رقم (4-4):

معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ) للاستبانة.

#	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
.1	المهني	15	0.938
.2	الاجتماعي	11	0.907
	الدرجة الكلية للاستبانة	26	0.954

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الثبات الكلي يساوي (0.954) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثة إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

2. طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل بعد وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

$$\text{معامل الثبات} = \frac{r^2}{r+1} \text{ حيث } r \text{ معامل الارتباط والجدول التالي يبين النتائج:}$$

جدول رقم (4-5):

معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية) للاستبانة.

التجزئة النصفية				المجال	#
القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط	عدد الفقرات		
*0.000	0.908	0.831	15	المهني	1.
*0.000	0.874	0.776	11	الاجتماعي	2.
*0.000	0.854	0.745	26	الدرجة الكلية للاستبانة	

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

واضح من النتائج الموضحة في جدول (4-5) أن قيمة معامل الارتباط المعدل (سبيرمان براون) (Spearman Brown) مرتفع ودال إحصائياً، وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (2) قابلة للتوزيع، وبذلك تكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات استبانة الدراسة، مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الاستبانة، وصلاحياتها لتحليل النتائج، والإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

صدق وثبات الاستبانة الثانية: (مستوى الأداء الوظيفي)

أولاً: صدق الاستبانة:

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، 1995 م، ص429)، كما يقصد بالصدق " شمول الاستبانة 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 م، ص179)، وقد قامت الباحثة بتقنين فقرات الاستبانة وذلك للتأكد من صدق أداة الدراسة، وقد تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين:

أولاً: الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين):

يقصد بالصدق الظاهري للمقاييس : إلى أي درجة يبدو المقياس ظاهرياً يقيس ما صمم من أجله، وتعريف الصدق الظاهري لأداة جمع البيانات إلى أي درجة تبدو ظاهرياً مناسبة لما صممت من أجله. (العساف، 1995 م ، ص435)

قامت الباحثة بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (15) أعضاء من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الإسلامية، وجامعة الأزهر، وجامعة الأقصى، وجامعة القدس المفتوحة، والمتخصصين في مجال التربية. ويوضح الملحق رقم (1) أسماء المحكمين الذين قاموا مشكورين بتحكيم أداة الدراسة. وقد طلبت الباحثة من المحكمين من إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات الأولية (الخصائص الشخصية والوظيفية) المطلوبة من المبحوثين، إلى جانب مقياس ليكرت المستخدم في الاستبانة، كما أن بعض المحكمين نصحوا بضرورة تقليص بعض العبارات من بعض مجالات وإضافة بعض العبارات إلى مجالات أخرى.

واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون قامت الباحثة بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين، حيث تم تعديل صياغة العبارات وحذف أو إضافة البعض الآخر منها. وعلى ضوء تلك الآراء تم استبعاد بعض الفقرات وتعديل بعضها الآخر ليصبح عدد فقرات الاستبانة (58) بدل (57).

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة:

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها (30) مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال التابعة له.

جدول رقم (4-6) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال الذي تتبع له، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة الثانية صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4-6):

يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال الذي تتبع له

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
الأداء التعليمي			
1.	يلم عضو هيئة التدريس بالمعلومات الكافية عن المساقات التي يقوم بتدريسها	0.481	*0.007
2.	يؤدي مهامه بكفاءة وفعالية	0.603	*0.000
3.	يتسم بالدقة وسرعة الملاحظة أثناء التدريس	0.700	*0.000
4.	يحسن التخطيط لأعمال الفصل	0.668	*0.000
5.	يثري المحاضرات بمعلومات اضافية قيمة	0.757	*0.000
6.	يستخدم كفايات تدريسية متميزة لرفع مستوى الأداء	0.851	*0.000
7.	يوظف وسائل التكنولوجيا الحديثة في التدريس	0.611	*0.000
8.	ينوع في استخدام وسائل وأساليب التقويم	0.777	*0.000
سلوكيات العمل			
1.	ينجز عضو هيئة التدريس مهامه في وقت محدد	0.562	*0.001
2.	يتصرف بموضوعية في المواقف المحرجة	0.810	*0.000
3.	يقترح الحلول المناسبة لحل المشكلات التي تعترضه	0.677	*0.000
4.	يحرص على الالتزام والانضباط في العمل	0.731	*0.000
5.	يستثمر وقت المحاضرة بشكل فعلي	0.736	*0.000
6.	يحقق النمو المهني والأكاديمي	0.871	*0.000
7.	يوجه الآخرين لتعديل الأداء الضعيف	0.867	*0.000
8.	يتصف بالحيادية وعدم التحيز في علاقاته مع الزملاء والطلبة	0.637	*0.000
البحث العلمي			
1.	يمتلك عضو هيئة التدريس العديد من المؤلفات والبحوث المنشورة	0.397	*0.030

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
2.	يحرص على الفعاليات العملية (المؤتمرات والندوات وورش العمل)	0.901	*0.000
3.	يهتم بالقراءة المهنية المستمرة للبحوث العلمية والثقافية	0.757	*0.000
4.	يوجه طلبته إلى مراجع ومصادر المعلومات الحديثة	0.869	*0.000
5.	يحرص على الانتاجية العلمية باستمرار	0.804	*0.000
6.	يشارك في حضور المحاضرات التطويرية المهنية	0.863	*0.000
خدمة الجامعة والمجتمع			
1.	يستشير عضو هيئة التدريس زملائه لأداء العمل بكفاءة ومهنية	0.541	*0.002
2.	يوفر معلومات للتواصل معه من قبل الآخرين	0.511	*0.004
3.	يسعى لتسهيل الخدمات للطلبة ذوي الظروف الخاصة	0.818	*0.000
4.	يشارك في الفعاليات المجتمعية المحلية	0.841	*0.000
5.	يطرح الأفكار الجديدة في الموضوعات الموكلة إليه	0.806	*0.000
6.	يستثمر مهارة الأقتناع والتأثير في خدمة الجامعة	0.768	*0.000
7.	يوظف مهاراته في التواصل مع العالم الخارجي	0.762	*0.000
8.	يشارك في الأنشطة الجامعية المختلفة	0.843	*0.000
9.	يسخر مواقع التواصل الاجتماعي في عمله	0.372	*0.043

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

ثانياً: الصدق البنائي:

جدول رقم (4-7) يبين معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل مجال من مجالات الاستبانة مع الدرجة الكلية لفقرات الاستبانة ككل والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة اقل من (0.05)، وبذلك تعتبر مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4-7):

يوضح معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة.

#	المجال	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
.1	الأداء التعليمي	0.547	*0.002
.2	سلوكيات العمل	0.844	*0.000
.3	البحث العلمي	0.785	*0.000
.4	خدمة الجامعة والمجتمع	0.844	*0.000

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

ثالثاً: ثبات أداة الاستبانة.

أما ثبات أداة الدراسة فيعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات (العساف، 1995 م، ص 430). وقد أجرت الباحثة خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما: معامل ألفا كرونباخ و طريقة التجزئة النصفية.

3. طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

استخدمت الباحثة طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات وقد يبين جدول رقم (4-8) أن معاملات الثبات مرتفعة.

جدول رقم (4-8):

معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ) للاستبانة.

#	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
.1	الأداء التعليمي	8	0.839
.2	سلوكيات العمل	8	0.858
.3	البحث العلمي	6	0.865
.4	خدمة الجامعة والمجتمع	9	0.870
	الدرجة الكلية للاستبانة	31	0.936

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الثبات تتراوح ما بين (0.839- 0.870) ومعامل الثبات الكلي تساوي (0.936) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثة إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

4. طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل بعد وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

$$\text{معامل الثبات} = \frac{r^2}{r+1} \text{ حيث } r \text{ معامل الارتباط والجدول التالي يبين النتائج:}$$

جدول رقم (4-9):

معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية) للاستبانة.

التجزئة النصفية				المجال	#
مستوى المعنوية	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط	عدد الفقرات		
*0.000	0.792	0.657	8	الأداء التعليمي	1.
*0.000	0.829	0.708	8	سلوكيات العمل	2.
*0.000	0.777	0.636	6	البحث العلمي	3.
*0.000	0.875	0.778	9	خدمة الجامعة والمجتمع	4.
*0.000	0.786	0.647	31	الدرجة الكلية للاستبانة	

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

واضح من النتائج الموضحة في جدول (4-9) أن قيمة معامل الارتباط المعدل (سبيرمان براون) (Spearman Brown) مرتفع ودال إحصائياً، وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (2) قابلة للتوزيع، وبذلك تكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات استبانة الدراسة، مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الاستبانة، وصلاحيتها لتحليل النتائج، والإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

4-6 المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

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

تم استخدام الأدوات الإحصائية الآتية:

- النسب المئوية، والتكرارات، والوزن النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة المبحوثة .
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) وكذلك اختبار التجزئة النصفية؛ لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)؛ لقياس درجة الارتباط، ويقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين، وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي، والصدق البنائي للاستبانة، والعلاقة بين المتغيرات.
- اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى الدرجة المتوسطة وهو (3)، أم زاد أو قل عن ذلك، ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.
- اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
- 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.

الفصل الخامس
نتائج الدراسة الميدانية
"إجابة التساؤلات ومناقشتها"

1-5 المقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة، والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، بهدف التعرف على " واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية وعلاقته بجودة الأداء "، والوقوف على متغيرات الدراسة التي اشتملت (المؤسسة التعليمية، سنوات الخدمة، الرتبة الأكاديمية).

لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية "Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)، للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

2-5 المحك المعتمد في الدراسة:

لتحديد المحك المعتمد في الدراسة، فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس ($5-1=4$)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي ($4/5=0.80$)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول الآتي: (التميمي، 2004 م، ص42).

جدول رقم (1-5):

يوضح المحك المعتمد في الدراسة

درجة الموافقة	الوزن النسبي المقابل له	طول الخلية
منخفضة جدا	من 20% - 36%	من 1 - 1.80
منخفضة	أكبر من 36% - 52%	أكبر من 1.80 - 2.60
متوسطة	أكبر من 52% - 68%	أكبر من 2.60 - 3.40
عالية	أكبر من 68% - 84%	أكبر من 3.40 - 4.20
عالية جدا	أكبر من 84% - 100%	أكبر من 4.20 - 5

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، وقد اعتمدت الباحثة على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للأداة ككل، ومستوى الفقرات في كل مجال، وقد حددت الباحثة درجة الموافقة حسب المحك المعتمد للدراسة.

3-5 الإجابة عن أسئلة الدراسة:

قامت الباحثة بالإجابة عن أسئلة الدراسة من خلال تحليل البيانات، والتركيز على أعلى فقرتين، وتفسير نتائجها ومقارنتها بالدراسات السابقة.

1-3-5 الإجابة عن السؤال الرئيسي:

ما واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية وعلاقته بجودة الأداء؟.

ويتفرع منه العديد من التساؤلات وهي كالتالي:

2-3-5 الإجابة عن السؤال الأول:

ما مستوى واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية.

وللإجابة على هذا التساؤل، تم استخدام اختبار One Sample T Test للعينة واحدة للتعرف على ما اذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقديرات أفراد عينة الدراسة عن الدرجة المتوسطة وهي (3) وفقاً للمقياس المستخدم، وقد تم احتساب المتوسط الحسابي والوزن النسبي للمجالات وترتيبها تبعاً لذلك والنتائج مبينة في الجدول (2-5).

جدول رقم (2-5):

تحليل مجالات الاستبانة.

#	المجال	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار (T)	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
1.	المهني	3.66	73.20	0.643	10.027	0.000	2
2.	الاجتماعي	3.96	79.20	0.546	17.052	0.000	1
	الدرجة الكلية للاستبانة	3.79	75.80	0.563	13.605	0.000	

* قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "92" تساوي ± 1.96

ويتضح من خلال الجدول رقم (2-5) أن جميع متوسطات المجالات المختلفة كانت متقاربة من حيث أوزانها النسبية، أما الدرجة الكلية للاستبانة ككل فقد حصلت على وزن نسبي قدره

(75.80%) مما يدل على أن واقع العلاقات الاجتماعية في الجامعات الفلسطينية جاء بدرجة عالية.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- أن أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من الطبقة الثقافية العالية والراقية، فبالتالي لديهم معرفة ببروتوكولات التعامل المختلفة والمتنوعة، ولأن أفراد المجتمع الأكاديمي لديهم اطلاع واسع ومعرفة متعمقة وإدراك واع بمعظم الأمور والقضايا، مثل هذه الخصائص تدفعهم إلى الالتقاء والتباحث والتداول في العديد من الموضوعات التي تهمهم وتهم الجامعة التي ينتسبون إليها والمجتمع الذي ينتمون إليه، الأمر الذي يؤدي إلى تكوين علاقات تفرضها طبيعة عملهم الانسانية والاخلاقية والاكاديمية وتتميز بالإيجابية سعياً لتحقيق أهدافهم المشتركة.

- علاقات العمل الاجتماعية الناجحة التي يحدث بينها نوع من الانسجام والتفاهم بين أعضاء هيئة التدريس تؤدي إلى تحقيق أهداف الجامعة، يعود ذلك للمستوى العلمي والوظائف العلمية والأكاديمية المطالبين بها تفرض عليهم نوعاً من التعاون لتحقيق الأهداف المطلوبة منهم، كذلك يرجع إلى طبيعة العلاقة الاجتماعية الأساسية التي تربط بني البشر والتي تحكم العلاقات فيما بينهم.

- طبيعة العلاقات الموجودة في المجتمع الفلسطيني مرجعيتها إلى سماحة الدين الإسلامي فتتسم بالطيبة والمعاملة الحسنة.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة الحارثي (2011 م) و اللقماني (2012 م) و خرفان (2007 م) في أن مستوى العلاقات الانسانية وعلاقات العمل جاء بدرجة كبيرة وعالية سواء كانت تلك العلاقات ما بين الموظفين أنفسهم أو بين الموظفين ورؤسائهم في العمل.

بينما تختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة ابن سعود (2010 م) في ان ممارسة الأستاذ الجامعي للعلاقات الانسانية كانت متوسطة إلى منخفضة، ودراسة المنجر (2010 م) بحيث أظهرت بأن هناك اتجاهاً سلبياً لدى أفراد العينة حول واقع العلاقات الانسانية في المؤسسة العامة للاتصالات، قد يعود ذلك إلى خصوصية العمل في الاتصالات كونها مؤسسة ربحية بالدرجة الأولى.

أما ترتيب المجالات حسب أوزانها النسبية فقد كانت كالتالي:

1. المجال الثاني: الاجتماعي، فقد حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (79.20%) أي بدرجة تقدير عالية.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:.

- امتلاك أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية لصفحات التواصل الاجتماعي المختلفة، وهذه من الأمور التي جعلت المعرفة بالأمور الاجتماعية تصل لدرجة كبيرة جداً.
- طبيعة العمل الجامعي به نوع من الخصوصية لعضو هيئة التدريس، الأمر الذي يوفر له نوعاً من الراحة والاستقرار في العمل والأمان الوظيفي، تلك الأمور تنشأ عنها علاقات اجتماعية وصدقات في العمل .

- الالتزام باللوائح وقوانين العمل الجامعية تؤدي لتحديد الأدوار والأعمال والواجبات على كل عضو هيئة تدريس، كما ان الصدق في التعامل والاحترام السائد سبب رئيس في نشوء العلاقات الاجتماعية في العمل لان أعضاء هيئة التدريس فئة ذات مستوى علمي عال، وثقافة واسعة، وتأهيل وكفاءة عالية.

- المجال الاجتماعي سبب للوصول للمجال المهني بحيث يعتبر أعضاء هيئة التدريس أن النواحي الاجتماعية الايجابية قاعدة و أساس في جميع مجالات الحياة ومنها المهني ودليل على ذلك أنها تؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي لديهم .

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الزربنلي والرننيسي (2008 م) بحيث تتضح من خلالهما بأن المجال الاجتماعي الايجابي المتمثل في العلاقات الأخوية في العمل والتعامل بين الموظفين في الجامعة الاسلامية دون تمييز جاء بدرجة عالية .

2. المجال الأول: المهني، فقد حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (73.20%) أي بدرجة تقدير كبيرة.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

- يعد التعليم الجامعي من الركائز الأساسية التي تسهم في تكوين الفرد والمجتمع وبلورة ملامحه في الحاضر والمستقبل معاً، وتعتبر المجال المهني لأعضاء هيئة التدريس والقيادات مدخلاً أساسياً من مدخلات العملية التعليمية ومحوراً رئيساً، حيث يركز جل اهتمامه على أدائه وعلى كمية المعلومات المتوفرة لديه ومدى حدائتها، لكي يقدم للطلبة كل ما هو جديد علمياً للوصول بهم لجيل راقي وواع بما يدور حوله من خلال إكسابهم المهارات والقدرات المعرفية والمقومات السلوكية التي تمكنهم من القيام بأدوارهم المختلفة مستقبلاً.

- التزام أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بأخلاقيات المهنة، ووعيهم الكبير بضرورتها، وحرصهم الشديد على تبادل الخبرات العلمية بينهم وبين زملائهم في كافة التخصصات، أدت بهم للتنافسية في المجال المهني سعياً منهم لأداء المهام على أكمل وجه. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الصرايرة (2011 م) بحيث كان مستوى الالتزام بالمهنية والاداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس مرتفع جداً وكانوا يتميزون بالكفاءة العالية في الأداء.

تحليل فقرات الاستبانة الأولى:.

• المجال الأول: المهني

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة وحساب المتوسط الحسابي والوزن النسبي وترتيب الفقرات والنتائج مبينة في جدول رقم (3-5).

جدول رقم (3-5):

يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية والترتيب لفقرات المجال

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
1.	يشيع في العمل جوا من الأخوة والاحترام مع زملائه	4.34	86.80	19.419	0.000	1
2.	يساعد عضو هيئة التدريس زملاءه باستمرار	3.96	79.20	12.540	0.000	3
3.	يعزز الثقة المتبادلة بينه وبين زملائه	3.89	77.80	11.568	0.000	4
4.	يقدر زملائه على اختلاف توجهاتهم السياسية	3.53	70.60	3.990	0.000	9
5.	يشارك زملاءه في أنشطتهم العلمية (احتفالاتهم الجامعية وندواتهم ومؤتمراتهم)	3.58	71.60	5.838	0.000	10
6.	يراعي ظروف زملائه المهنية	4.13	82.60	5.547	0.000	2
7.	يتقبل النقد بصدر رحب	3.33	66.60	3.312	0.001	13
8.	يتسم الحوار مع زملائه بالمرونة	3.62	72.40	7.458	0.000	8
9.	يساعد زملاءه في حل مشكلاتهم المتعلقة في العمل	3.65	73.00	6.878	0.000	7

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
10.	يستثمر وسائل وقنوات الاتصال الواسعة بينه وبين زملائه	3.45	69.00	4.241	0.000	11
11.	يتحرى العدل والمساواة في التعامل مع جميع زملائه	3.41	68.20	3.189	0.002	12
12.	يطبق أسلوب العمل الجماعي مع زملائه لتحقيق الأهداف المرجوة	3.29	65.80	2.345	0.021	15
13.	يهتم بالتعرف على آراء ومقترحات الزملاء ورؤساء الأقسام	3.74	74.80	8.214	0.000	6
14.	يراعي أوقات زملائه وانشغالاتهم	3.80	76.00	10.722	0.000	5
15.	يشترك مع زملائه في وقت الفراغ الجامعي	3.31	66.20	3.041	0.003	14

• قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية '349' تساوي ± 1.96

وتبين النتائج من خلال الجدول أن أعلى فقرتين حسب الوزن النسبي في هذا المجال كانتا:

1- الفقرة رقم (1) التي نصت على " يشجع في العمل جوا من الأخوة والاحترام مع زملائه." قد جاءت بالمرتبة الأولى بوزن النسبي (86.80%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- تبادل الاحترام بين اعضاء هيئة التدريس في الجامعات هو امر ينم عن احترام العمل ذاته، فلهذا الاحترام العديد من الفوائد الايجابية، كالرضا الوظيفي، وزيادة القدرة على مباشرة العمل بصورة اكثر فاعلية وسعادة، وتحقيق المزيد من النجاح والطموحات الوظيفية.
- أساس للتعايش المهني والاجتماعي وبناء العلاقات سواء كانت علاقات شخصية أو علاقات في العمل، بالإضافة إلى أن الإخاء والاحترام من صفات البيئة العربية ككل والمجتمع الفلسطيني باعتباره جزء من الكل العربي.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الحارثي (2011 م) و الزريتلي والرنيتسي (2008 م) تبين مستوى تقدير العلاقات الانسانية بين الموظفين كانت بمستوى عالي تتمثل في عبارات عديدة منها (تسود روح الإخوة) بين الموظفين باختلاف أماكن العمل.

2- الفقرة رقم (6) التي نصت على " يراعي ظروف زملائه المهنية." قد جاءت بالمرتبة الثانية بوزن النسبي (82.60%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- يجب التعامل مع زملاء العمل باعتبارهم أناس يمتلكون أحاسيس وأفكاراً وطرقاً مختلفة عن بعضهم البعض، إن أحد أهم العوامل لبناء العلاقات الإيجابية مع الزملاء هو التعاطف (وهو القدرة على أن تشعر بما يشعر به الموظف الآخر) من خلال فهم نفسياتهم ومعايشتهم مما يوجد نوعاً من الوفاق والألفة مما يزيد مساحة الأرض المشتركة بين أعضاء هيئة التدريس.

- لأن كل عضو من أعضاء هيئة التدريس يعرف جيداً مدى وكم المسؤوليات الملقاة على عاتقهم سواء كانت جداول تدريس، محاضرات، لجان امتحانات، تحضيرات عديدة، اجتماعات وغيرها، الأمر الذي يجعلهم يلتزمون العذر لبعضهم البعض علاوة على ذلك فهم يسعون لتقديم يد العون والمساعدة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الحارثي (2011 م) حيث أوضحت أن مراعاة الموظف للظروف الطارئة التي يتعرض لها زميله جاء بدرجة عالية، من حيث مراعاة الانشغال الذي يتعرض له زميله سواء كان بالعمل أو بأموره الشخصية. ويؤكد ذلك دراسة عقيل (2006 م) والتي أشارت نتائجها إلى أن أكثر من نصف العينة يرفضون عبارة (أحياناً لا أستجيب للظروف الخاصة بزملائي) مما يدل مراعاتهم لبعضهم البعض على أوسع نطاق.

وتبين النتائج من خلال الجدول أن أدنى فقرتين حسب الوزن النسبي في هذا المجال كانتا:

1- الفقرة رقم (12) التي نصت على " يطبق أسلوب العمل الجماعي مع زملائه لتحقيق الأهداف المرجوة." قد جاءت بالمرتبة الأخيرة بوزن النسبي (65.80%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (متوسطة) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- قد تكون بدرجة متوسطة، لأن أعضاء هيئة التدريس يميلون أكثر للعمل الفردي خاصة في أمور البحث العلمي نظرا لحرصهم الشديد على الترقية الأكاديمية في العمل والتي لا تحصل الا بالعمل الفردي

- في المقابل فان نظام الجامعات الفلسطينية غالبا ما يلزم أعضاء هيئة التدريس بجدول خاصة لكل منهم، وبالتالي فان أسلوب العمل الجماعي يتوفر بطريق غير مباشر عن طريق الاجتماعات الدورية الخاصة بكل كلية.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة أوراتا (2000 م) في ان أكثر المشكلات التي تواجه أعضاء هيئة تدريس المقررات التربوية هي ميلهم إلى العمل بشكل فردي إلى حد ما، مما يرهق عضو هيئة التدريس ويقلل فرص التدريس الفعال للمقررات

2- الفقرة رقم (15) التي نصت على " يشترك مع زملائه في وقت الفراغ الجامعي." قد جاءت بالمرتبة قبل الأخيرة بوزن النسبي (66.20%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (متوسطة) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- معظم اعضاء هيئة التدريس يعلمون ان مشاركتهم في الأنشطة الخاصة بالكلية تدخل في نظام التقييم فيحرص على المشاركة بها عن المشاركة مع زملائه بالفراغ الجامعي.

- قد ينشغل بإجراء دراساته أو بعض النشاطات خارج الجامعة أو داخلها مما يشغله عن الاشتراك مع زملائه في وقت الفراغ.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الحارثي (2011 م) حيث أوضحت أن مراعاة الموظف للظروف الطارئة التي يتعرض لها زميله جاء بدرجة عالية، من حيث مراعاة انشغال زميله سواء كان بالعمل أو بأموره الشخصية.

• المجال الثاني: الاجتماعي

تم استخدام اختبار t للعينه الواحدة وحساب المتوسط الحسابي والوزن النسبي وترتيب الفقرات والنتائج مبينة في جدول رقم (4-5).

جدول رقم (4-5):

يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية والترتيب لفقرات المجال

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
1.	يساهم عضو هيئة التدريس في علاج المشكلات الخاصة التي تواجه زملاءه	3.55	71.00	6.290	0.000	10
2.	يستقبل زملاءه بوجه مبتسم	4.18	83.60	17.322	0.000	3
3.	يحفظ الأسرار المتعلقة بزملائه	3.87	77.40	10.723	0.000	9
4.	يشارك زملاءه مناسباتهم الاجتماعية الخاصة	3.99	79.80	12.570	0.000	5
5.	يراعي ظروف زملائه الشخصية	3.97	79.40	14.352	0.000	6
6.	يختار الألفاظ المهذبة في مخاطبته لزملائه	4.22	84.40	19.361	0.000	2
7.	يشجع زملاءه على التعامل الأخوي	4.03	80.60	12.886	0.000	4
8.	يسعى إلى الإصلاح بين زملائه المتخاصمين	3.51	70.20	4.112	0.000	11
9.	يميل إلى مازحة زملائه	3.89	77.80	9.667	0.000	8
10.	يبادر بالتحية عند ملاقة الآخرين	4.51	90.20	24.910	0.000	1
11.	يسأل عن زملائه في حال غيابهم	3.92	78.40	9.656	0.000	7

• قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "349" تساوي ± 1.96

وتبين النتائج من خلال الجدول أن أعلى فقرتين حسب الوزن النسبي في هذا المجال كانتا:

1- الفقرة رقم (10) التي نصت على " يبادر بالتحية عند ملاقة الآخرين." قد جاءت بالمرتبة الأولى بوزن النسبي (90.20%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- أن القاء التحية واجبة في الاسلام، وتعد من الأبجديات والأساسيات في العلاقات سواء كانت شخصية أو علاقات في العمل، فالتحية بطاقة الدخول لقلوب الآخرين

- في إلقاء التحية بين أعضاء هيئة التدريس "ضرورة دينية واجتماعية"، و "متطلب سابق لإقامة التفاهم مع الآخرين، وتكمن أهميتها في إعادة تنشيط حاسة الانتباه من قبل الجالسين أو القادمين ضمن موقف اجتماعي مهم."

والسلام بالعبارات أو الإشارات والرموز، هي أدوات تفاعل اجتماعي وإنساني تكمن أهميتها في أنها تنشط النسيج الاجتماعي، وتنمي قيم التأزر المطلوب بالمجتمع، لأنها تعبر عن هويتنا الإسلامية والعربية بشكل عام، اضافة إلى أن الشخص الذي لا يلقي السلام "لا يلفت انتباه الآخرين بحضوره، ويبعد عن أهم المداخل للحديث والتفاعل وإقامة علاقة تفاعلية إيجابية إنسانية". وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة مؤنس (2012 م)، حيث يحرص عضو هيئة التدريس على القاء تحية الاسلام على طلبته.

2- الفقرة رقم (6) التي نصت على " يختار الألفاظ المهذبة في مخاطبته لزملائه." قد جاءت بالمرتبة الثانية بوزن النسبي (84.40%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- أن اللفظ المهذب له أثر بالغ في جذب الأفئدة وتقوية العلاقات وإزالة حواجز الرهبة والخوف بين الموظفين، وزيادة لأواصر المحبة فان انتقاء الكلمات والعبارات هو سلوك ايماني يتمثله الصالحون في أقوالهم كما قال تعالى (واهدوا إلى الطيب من القول)، فهي صفة ملازمة للمعلم في أي مؤسسة تعليمية ليكون قدوة حسنة لطلبته، كما وتعد من الأسس التربوية، فرقي عضو هيئة التدريس ليس في رتبته ومكانته العلمية فقط، بل بأخلاقه وقيمه وسلوكه وبيانه ونطقه.

- تعد الجامعات من أرقى المؤسسات التعليمية، وهذا يستدعي أن يمثل عضو هيئة التدريس لرقى المؤسسة التي يعمل بها، و يعد من أولويات السلم الاجتماعي وأحد ركائزها، فهو أسلوب حضاري راقى من الدرجة الأولى.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الحارثي (2011 م) حيث اتفقت الدراسات على أن تقدير مستوى العلاقات الاجتماعية بين الموظفين خاصة في عبارة (انتقاء الالفاظ المهذبة أثناء النقاش والتعامل مع الآخرين) جاء بدرجة عالية، ودراسة مؤنس (2012 م) حيث يحرص عضو هيئة التدريس على استخدام لغة مهذبه مع طلبته

وتبين النتائج من خلال الجدول أن أدنى فقرتين حسب الوزن النسبي في هذا المجال كانتا:

1- الفقرة رقم (8) التي نصت على " يسعى إلى الإصلاح بين زملائه المتخصصين." قد جاءت بالمرتبة الأخيرة بوزن النسبي (70.20%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى: العمل الجماعي يعتبر معاشة وحياة، فبالتالي فهو يتنافى مع الخصام، ومع أخلاقيات العمل ونتيجة الاحتكاك اليومي فلا يخلو الأمر من وجود بعض المشاحنات الأخوية التي تتناسب مع الطبيعة البشرية، لذا لا بد من اصلاح ذات البين وجعل العلاقة الجامعية مبنية على الاخاء، وقد تكون أدنى الدرجات كون مواصفات رجل الاصلاح لا تنطبق على كافة أعضاء هيئة التدريس.

- اضافة للوضع الخاص في قطاع غزة، فنتسم الحياة بالكثير من الصعوبات والضغوطات جراء الحصار والحروب التي يتعرض لها القطاع، فهذا سبب في تزايد نسبة الخصومة بين أفراد المجتمع، وكون عضو هيئة التدريس أحد أفراد هذا المجتمع ومن فئة النخبة فيه، كان من الواجب عليه توظيف علمه واسلوبه الحضاري في الاصلاح بين الناس والمتخصصين، هذه انعكس على طبيعة عمله في الجامعة اذ من الأولى الاصلاح بين زملاء لانهم هم من يصنعون مجتمعا راقيا حضاريا تسوده المحبة والتفاهم.

2- الفقرة رقم (1) التي نصت على " يساهم عضو هيئة التدريس في علاج المشكلات الخاصة التي تواجه زملاءه." قد جاءت بالمرتبة قبل الأخيرة بوزن النسبي (71.00%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

الساعات الطويلة التي يقضيها عضو هيئة التدريس في الجامعة قد تجعله يعرف المشكلات الخاصة بزملائه وقد يشاركهم، أو يجعلهم طرفا في حلها باعتبارهم الطبقة المثقفة العليا بالمجتمع، وقد حصلت على أدنى فقرة ربما لأن عضو هيئة التدريس يقتصر عرض المشكلات الخاصة لديه لزملائه المقربين ممن يجاوره بنفس غرفة المكتب، أو القسم ونحو ذلك.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة المنجر (2010 م) أوضحت أن هناك تباينا واضحا في طلب مشورة الزملاء والرؤساء في الأمور الشخصية والعائلية.

5-3-3 الاجابة عن السؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى المتغيرات (المؤسسة التعليمية، سنوات الخدمة، الرتبة الأكاديمية) ؟
وللإجابة عن هذا الفرض تحققت الباحثة من ثلاثة فرضيات وهي كما يلي:

الفرضية الأولى من فروض الدراسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى متغير المؤسسة التعليمية.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى متغير المؤسسة التعليمية، والنتائج مبينة في جدول رقم (5-5).

جدول رقم (5-5):

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى متغير المؤسسة التعليمية.

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار (F)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.195	1.667	0.680	2	1.360	بين المجموعات	المهني
		0.408	90	36.706	داخل المجموعات	
			92	38.066	المجموع	
0.125	2.132	0.622	2	1.244	بين المجموعات	الاجتماعي
		0.292	90	26.257	داخل المجموعات	
			92	27.501	المجموع	
0.130	2.086	0.647	2	1.294	بين المجموعات	الدرجة الكلية للاستبانة
		0.310	90	27.911	داخل المجموعات	
			92	29.205	المجموع	

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 90" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.09

تبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية تساوي (0.130) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة f المحسوبة تساوي (2.086)، وهي أقل من قيمة f الجدولية والتي تساوي (3.09) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير المؤسسة التعليمية.

وتعزو الباحثة ذلك لان :

- أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية تجمعهم نفس العادات والتقاليد والعرف والقيم، ومعظم المعايير بالجامعات تتفق على ضرورة الالتزام بأخلاقيات المهنة، والالتزام بالمعايير العلمية المطلوبة على مستوى الجامعة، فهذا التقارب أدى إلى عدم وجود فروق دالة لمتغير المؤسسة التعليمية .

وتختلف تلك النتيجة مع نتيجة دراسة مؤنس (2012 م) حيث كانت الفروق الدالة إحصائياً لمتوسطات تقديرات أفراد العينة حول درجة ممارسة عضو هيئة التدريس للعلاقات الإنسانية كما يراها طلبه الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة، كان الفرق لصالح الجامعة الإسلامية.

الفرض الثاني من فروض الدراسة الذي ينص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير سنوات الخدمة.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار T العينتين المستقلتين لاختبار الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير سنوات الخدمة، والنتائج مبينة في جدول رقم (5-6).

جدول رقم (5-6):

نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين (Independent Samples T Test) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير سنوات الخدمة

العلاقات الاجتماعية	سنوات الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار (T)	القيمة الاحتمالية (.Sig)
المهني	10-5 سنوات	39	3.77	0.549	1.373	0.173
	أكثر من 10 سنوات	54	3.59	0.698		
الاجتماعي	10-5 سنوات	39	4.00	0.585	0.636	0.526
	أكثر من 10 سنوات	54	3.93	0.520		
لدرجة الكلية للاستبانة	10-5 سنوات	39	3.87	0.529	1.164	0.247
	أكثر من 10 سنوات	54	3.73	0.584		

قيمة T الجدولية عند درجة حرية "91" ومستوى دلالة 0.05 تساوي ± 1.96

تبين من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لدرجة الكلية تساوي (0.247) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة t المحسوبة تساوي (1.164) وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي (1.96) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير سنوات الخدمة

وتعزو الباحثة ذلك :

- الالتزام بالقرارات الجامعية من قبل أعضاء هيئة التدريس في الجانب المهني، والالتزام بمستوى اجتماعي عالي، لا بد من أن يشترك به جميع الأعضاء ممن تعينوا مجدداً، أو القدامى لأنها نابعة من أصول أخلاقية ومهنية تعتبر في عرف المجتمع الفلسطيني واجبة للالتزام بها.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع الصرايرة (2011 م)، في ان سنوات الخدمة لا تؤثر بمستوى الأداء الوظيفي، حيث يحرص جميع أعضاء هيئة التدريس على المحافظة على سير عملهم بكفاءة وفعالية متزايدة.

وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة الغامدي (2009 م)، حيث وجد فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لمعلمات المرحلة الثانوية تعزى لسنوات الخبرة في التدريس والخدمة بالمدرسة، ودراسة عبابنة (2011 م) حيث وجد فروق دالة إحصائية لصالح سنوات الخدمة لأداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة مصراتة في ليبيا.

الفرض الثالث من فروض الدراسة الذي ينص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير الرتبة الأكاديمية (أستاذ مشارك، أستاذ مساعد، أستاذ).

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار T للعينتين المستقلتين لاختبار الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير الرتبة الأكاديمية، والنتائج مبينة في جدول رقم (5-7)

جدول رقم (5-7):

نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين (Independent Samples T Test) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير الرتبة الأكاديمية

العلاقات الاجتماعية	الرتبة الأكاديمية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار (T)	القيمة الاحتمالية (.Sig)
المهني	أستاذ مساعد	53	3.82	0.532	2.747	0.007
	أستاذ مشارك	40	3.46	0.723		
الاجتماعي	أستاذ مساعد	53	4.01	0.515	0.953	0.343
	أستاذ مشارك	40	3.90	0.585		
الدرجة الكلية للاستبانة	أستاذ مساعد	53	3.90	0.493	2.183	0.032
	أستاذ مشارك	40	3.65	0.621		

قيمة T الجدولية عند درجة حرية "91" ومستوى دلالة 0.05 تساوي ± 1.96

تبين من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لدرجة الكلية تساوي (0.032) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة t المحسوبة تساوي (2.183) وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (1.96) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير الرتبة الأكاديمية وكذلك بالنسبة للمجال المهني، ومن خلال مقارنة المتوسطات تبين أن الفروق لصالح الاعضاء الذين يحملون رتبة أستاذ مساعد.

أما بالنسبة للمجال الاجتماعي فقد تبين القيمة الاحتمالية له أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية. وتعزو الباحثة ذلك إلى :

- نظرا لازدواجية طبيعة عمل الأستاذ المساعد ما بين الناحية الأكاديمية و الادارية، فالعمل الاداري يتطلب مزيدا من التفاعل والمشاركة بين الأستاذ المساعد وبين زملاءه أو الموظفين من جهة وبين طلبته من جهة أخرى، لذا فان الاستاذ المساعد يتفاعل بشكل أكبر وأكثر، في المقابل فان الاستاذ المشارك والأستاذ يكن تفرغهم للعمل الأكاديمي بشكل أكبر . وتتفق هذه الدراسة مع دراسة طباش (1999 م) حيث تباينت مستوى العلاقات الاجتماعية بين الزملاء تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية فكان الأستاذ أكثر رضا بعلاقته مع زملائه من الأستاذ المشارك والمساعد.

5-3-4 الإجابة عن السؤال الثالث:

ما مستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين.

وللإجابة على هذا التساؤل، تم استخدام اختبار One Sample T Test للعينة واحدة للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقديرات أفراد عينة الدراسة عن الدرجة المتوسطة وهي (3) وفقاً للمقياس المستخدم، وقد تم احتساب المتوسط الحسابي والوزن النسبي للمجالات وترتيبها تبعاً لذلك، والنتائج مبينة في جدول رقم (8-5).

جدول رقم (8-5):

تحليل مجالات الاستبانة.

#	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
1.	الأداء التعليمي	3.93	0.545	78.60	16.523	0.000	1
2.	سلوكيات العمل	3.80	0.570	76.00	13.652	0.000	2
3.	البحث العلمي	3.70	0.664	74.00	10.302	0.000	3
4.	خدمة المجتمع والجامعة	3.61	0.707	72.20	8.341	0.000	4
	الدرجة الكلية للاستبانة	3.77	0.493	75.40	15.219	0.000	

* قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "92" تساوي ± 1.96

ويتضح من خلال الجدول رقم (8-5) أن جميع متوسطات المجالات المختلفة كانت متقاربة من حيث أوزانها النسبية، أما الدرجة الكلية للاستبانة ككل فقد حصلت على وزن نسبي قدره (75.40%) مما يدل على أن الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية جاء بدرجة عالية.

وتعزو الباحثة ذلك إلى :

- المهارات والكفايات والقدرات العلمية التي يتحلون بها أعضاء هيئة التدريس تجعلهم في مقدمة السلم الوظيفي أهمية.
- جدية أعضاء هيئة التدريس في العمل وتفاعلهم الجيد مع المهام المطلوبة منهم.

- البيئة التنظيمية الداخلية التي تحكم عمل الجامعات والتخطيط الاستراتيجي الجيد، ونظام الحوافز والأجور والترقيات.
- اللوائح والقوانين التي تفرضها إدارة الجامعة على اعضاء هيئة التدريس لتحسين أدائهم باستمرار وربطه بالتقييم.
- المداومة على القيام بالأبحاث العلمية والأيام الدراسية والمؤتمرات العلمية المهمة مما يزيد المحصلة العلمية والثقافية لديهم.
- المحافظة على التطور العلمي سواء كان على الصعيد الشخصي باكتساب مهارات شخصية ومهنية أو على الصعيد المهني من حيث الحرص على حضور دورات تدريبية وتطويرية.

وهذا مؤشر جيد على توفر المناخ التنظيمي الجامعي السليم لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات؛ مما يمكنهم من القيام بالدور المطلوب منهم على الوجه الأكمل والمنشود، وهو دالٌّ أيضاً على حسن اختيار الأعضاء الجدد، وعلى التشجيع والدعم من الإدارات الجامعية.

يستدلّ من هذه النتيجة أن عضو هيئة التدريس في الجامعة يقوم بأداء عمله الوظيفي بكفاءة عالية؛ لأن هذا العمل يشكل له مصدر رضا، وربما كان الجانب الاقتصادي قد لعب دوراً بذلك، فالدخل الذي يتقاضاه مقارنة مع غيره يعد مرتفعاً. وهي نتيجة دالة على رضاه عن علاقاته بزملائه في العمل، وعلى أن علاقاته برؤسائه حسنة بسبب المناخ التنظيمي الملائم مع الجامعة، ولهذا فهو يقبل على أداء مهامه بحماس، ويسخر كامل إمكانياته وطاقاته، ويتحمل المسؤوليات المنوطة به، وبالتالي يزيد مستوى أدائه الوظيفي.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة قرموط (2014 م) والصريرة (2011 م) و دراسة المنجر (2010 م)، دراسة مرتجي (2013 م)، دراسة خرفان (2007 م)، ودراسة سليمان (2011 م)، حيث أكدوا جميعهم على حصول الأداء الوظيفي على وزن نسبي مرتفع.

أما ترتيب المجالات حسب أوزانها النسبية فقد كانت كالتالي:

1. المجال الأول: الأداء التعليمي، فقد حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (78.60%) أي بدرجة تقدير عالية.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

مما لاشك فيه أن الأستاذ الجامعي هو حجر الزاوية في العملية التربوية التعليمية وإذا كانت الجامعة مكانا لبناء العقول، فإن الأستاذ الجامعي هو من يبني تلك العقول بجدية وإخلاص، لذلك

نجد أن نجاح الأستاذ الجامعي في عمله هو نجاح للأمة بأسرها لذلك كان الحرص بشكل كبير على تطبيق مفردات عملية الاداء التعليمي من خلال:

- العمل ضمن أهداف المنهج الدراسي من جهة و حاجات الطلاب من جهة أخرى.
 - استخدام طرائق وأساليب تدريس حسب متطلبات كل مقرر دراسي و موضوع.
 - إثارة الرغبة لدى الطلبة في التعلم.
 - التمكن من مادة الاختصاص مع زيادة الثقافة العامة.
 - زيادة التحمس للموضوع الذي تدرسه، مع ربط موضوع المحاضرة بالواقع.
 - استخدام أسلوب الحوار و المناقشة و تجنب أسلوب السرد و الخطابة وانتقاء الطريقة المناسبة لكل موقف تعليمي بالطريقة و الأسلوب المناسبين.
- وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الصرايرة (2011 م)، حيث حصل الأداء التعليمي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية على نسبة كبيرة، لكن تختلف من حيث أن مجال الأداء التعليمي كان بالمرتبة الثانية.

2. المجال الثاني: سلوكيات العمل، فقد حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (76.00%) أي بدرجة تقدير عالية.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

- ان كل كلية في الجامعات لديها معايير في سلوكيات العمل لابد من الالتزام بها قدر الامكان، وقد جاءت بالمرتبة الثانية كونها أكثر تطبيقا بعد الاداء التعليمي، كالزام المحاضر الجامعي بموعد المحاضرة، البعد عن التحيز والحيادية، الموضوعية بالإضافة إلى الدافع الداخلي لديهم بالالتزام وتطبيق تلك المعايير، ويمكننا القول هنا بأن سلوكيات العمل ما هيا الا ترجمه عمليه على أرض الواقع للمبادئ والسياسيات والمعايير الخاصة بالعمل الجامعي.
- وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتيجة دراسة الصرايرة (2011 م)، في الحفاظ على سلوكيات العمل، لكن الاختلاف في أن المجال كان بالمرتبة الأولى.

3. المجال الثالث: البحث العلمي، فقد حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي قدره (74.00%) أي بدرجة تقدير عالية.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- أن الجامعات بحاجة ماسة إلى التطور العلمي ومواكبة الاختراعات العلمية والمعرفية الجديدة، والحرص التام على الاستزادة والتنوع العلمي، وإضافة معلومات وحقائق للطلبة تتناسب مع ما يدور حولهم في خضم سرعة التطورات العلمية والمعرفية الهائلة في مجتمعهم او المجتمعات المنافسة الأخرى
- أيضا من الواجب وضع الطلبة في طريق يساعدهم على حل مشكلاتهم التي تعترضهم سواء كانت في حياتهم العلمية أو العملية، كونها جاءت في المرتبة الثالثة لان أمور البحث العلمي تحتاج إلى جهد وتفرغ وإطلاع ومثابرة من قبل عضو هيئة التدريس، قد يجعله يتأخر بعض الوقت عن تنفيذه نظرا لازدحام جدولته بالأعمال الأكاديمية والإدارية في الجامعة.
- وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتيجة دراسة الصرايرة (2011 م)، من حيث الاستمرارية والحفاظ على البحث العلمي، لكن الاختلاف في أن مجال البحث العلمي كان بالمرتبة الأخيرة.
- 4. المجال الرابع: خدمة المجتمع والجامعة،** فقد حصل على المرتبة الرابعة بوزن نسبي قدره (72.20%) أي بدرجة تقدير عالية.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- أن كونه جاء في المرتبة الرابعة، لقصور وقلة وجود البرامج المشتركة بين الجامعة والمجتمع و لأنه يرتبط بالمؤتمرات العلمية والأيام الدراسية التي تقيمها الجامعات، فلا يوجد برنامج متكامل في الهيكلية والإعداد والاعتمادية يعمل به
- بينما حصولها على درجة كبيرة نظرا للحاجة الماسة بالنظر إلى تطور المجتمع والجامعات وضرورة الارتقاء بها، ولابد من الموازنة بين مخرجات الجامعات وسوق العمل حتى يتجنبوا الكثير من المشكلات أهمها بطالة الخريجين، فوجود التعاون المشترك بينهم يفتح أفق جديدة للتعاون وتقديم كل ما هو جديد.
- وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتيجة دراسة الصرايرة (2011 م)، من حيث مشاركة اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية في مجال خدمة الجامعة والمجتمع والعلاقات معهما، لكن الاختلاف في أن المجال كان بالمرتبة الثالثة.
- و تختلف نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة الشهري (2007 م)، حيث أن أغلب رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات السعودية غير راضين عن النموذج الخاص بتقويم أداء أعضاء هيئة التدريس لعدة أسباب من أهمها عدم إعطاء دور لعضو هيئة التدريس في مجال خدمة الجامعة والمجتمع.

تحليل فقرات الاستبانة الثانية:

• المجال الأول: الأداء التعليمي

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة وحساب المتوسط الحسابي والوزن النسبي وترتيب الفقرات والنتائج مبينة في جدول رقم (9-5).

جدول رقم (9-5):

يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية والترتيب لفقرات المجال

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
1.	يلم عضو هيئة التدريس بالمعلومات الكافية عن المساقات التي يقوم بتدريسها	4.34	86.80	21.646	0.000	1
2.	يؤدي مهامه بكفاءة وفعالية	4.22	84.40	17.044	0.000	2
3.	يتسم بالدقة وسرعة الملاحظة أثناء التدريس	4.07	81.40	14.286	0.000	3
4.	يحسن التخطيط لأعمال الفصل	4.07	81.40	13.007	0.000	4
5.	يثرى المحاضرات بمعلومات اضافية قيمة	3.87	77.40	10.035	0.000	5
6.	يستخدم كفايات تدريسية متميزة لرفع مستوى الأداء	3.81	76.20	9.457	0.000	6
7.	يوظف وسائل التكنولوجيا الحديثة في التدريس	3.61	72.20	6.773	0.000	7
8.	ينوع في استخدام وسائل وأساليب التقويم	3.46	69.20	4.636	0.000	8

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "349" تساوي ± 1.96

وتبين النتائج من خلال الجدول السابق أن أعلى فقرتين حسب الوزن النسبي في هذا المجال كانتا:

1- الفقرة رقم (1) التي نصت على " يلم عضو هيئة التدريس بالمعلومات الكافية عن المساقات التي يقوم بتدريسها." قد جاءت بالمرتبة الأولى بوزن النسبي (86.80%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية جدا) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- التخطيط الجيد المسبق والتحضير الدقيق وجمع المعلومات عن المساقات الخاصة بكل عضو هيئة تدريسية، والتمعن والاطلاع الواسع على الكتب والمراجع المختلفة من شأنها تمكن المحاضر الجامعي من توصيل أدق المعلومات وأحدثها لطلبيته.

- الخبرة المكتسبة من سنوات الخدمة تجعل من عضو هيئة التدريس متمكن بدرجة كبيرة بالمساقات، مما يجعل من السهل عليه عرض المعلومات وتجديدها.

تتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة عبادنة (2011م)، حيث تحرص الجامعة على متابعة أعضاء هيئة التدريس علمياً من حيث التجديد ومواكبة المعلومات الحديثة والتحضير المسبق الفعال لمحاضراتها.

2- الفقرة رقم (2) التي نصت على " يؤدي مهامه بكفاءة وفعالية." جاءت بالمرتبة الثانية بوزن النسبي (84.40%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية جداً) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- سنوات الخدمة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس والمحصلة العلمية والثقافية القوية لديهم.
- حرص أعضاء هيئة التدريس على أداء العمل بالشكل المطلوب.
وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة خرفان (2007 م)، حيث يتمتع عضو هيئة التدريس في الجامعات الأردنية بالكفاءة الوظيفية المطلوبة.

وتبين النتائج من خلال الجدول السابق أن أدنى فقرتين حسب الوزن النسبي في هذا المجال كانتا:

1- الفقرة رقم (8) التي نصت على " ينوع في استخدام وسائل وأساليب التقويم." قد جاءت بالمرتبة الأخيرة بوزن النسبي (69.20%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- أن بعض أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية يعتمد على أسلوب معين في التقويم ويجد صعوبة في تغيير الأسلوب واعتماد أسلوب آخر.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الشهري (2007 م)، حيث يفتقر نموذج تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس لعنصر تقويم طلابهم وعدم كفاية عناصر التقويم الموجودة، وعدم اعطاء دور لعضو هيئة التدريس في تقويم أدائه أيضاً.

2-الفقرة رقم (7) التي نصت على " يوظف وسائل التكنولوجيا الحديثة في التدريس " قد جاءت بالمرتبة قبل الأخيرة بوزن النسبي (72.20%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- اعتباره من المتطلبات العلمية الحديثة، وتماشيا مع التطور العلمي والتكنولوجي المتسارع لإيصال المعلومات بشكل تقني وحديث للطلبة.
 - معظم القاعات الدراسية مجهزة بالإمكانات التكنولوجية الحديثة التي تسمح لأعضاء هيئة التدريس باستخدامها.
- وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة خرفان (2007 م)، حيث يحرص أعضاء هيئة التدريس على استخدام كفايات تعليمية منجزة لرفع مستوى الأداء.

• المجال الثاني: سلوكيات العمل

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة وحساب المتوسط الحسابي والوزن النسبي وترتيب الفقرات والنتائج مبينة في جدول رقم (5-10).

جدول رقم (5-10):

يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية والترتيب لفقرات المجال

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
1.	ينجز عضو هيئة التدريس مهامه في وقت محدد	4.04	80.80	14.251	0.000	3
2.	يتصرف بموضوعية في المواقف المحرجة	3.73	74.60	7.367	0.000	6
3.	يقترح الحلول المناسبة لحل المشكلات التي تعترضه	3.92	78.40	13.125	0.000	4
4.	يحرص على الالتزام والانضباط في العمل	4.13	82.60	18.302	0.000	1
5.	يستثمر وقت المحاضرة بشكل فعلي	4.05	81.00	16.083	0.000	2
6.	يحقق النمو المهني والأكاديمي	3.75	75.00	10.343	0.000	5
7.	يوجه الآخرين لتعديل الأداء الضعيف	3.19	63.80	1.751	0.083	8
8.	يتصف بالحيادية وعدم التحيز في علاقاته مع الزملاء والطلبة	3.62	72.40	4.950	0.000	7

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "92" تساوي ± 1.96

وتبين النتائج من خلال الجدول السابق أن أعلى فقرتين حسب الوزن النسبي في هذا المجال كانتا:

1- الفقرة رقم (4) التي نصت على " يحرص على الالتزام والانضباط في العمل." قد جاءت بالمرتبة الأولى بوزن النسبي (82.60%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- أن هذه الفقرة تمثل الوظيفة الرسمية لأعضاء هيئة التدريس والتي يحرصون على الحفاظ عليها ولأن قوام العمل هو الالتزام والانضباط لقوانينه، بالإضافة إلى كونها المعيار اللزامي لأداء وظيفتهم على أكمل وجه.

- الالتزام العلمي والأكاديمي يوجب عليهم أداء المهام المطالبين بها على أكمل وجه، فضلا عن ذلك فإن أعضاء هيئة التدريس لديهم من الخصائص التربوية والعلمية والمهنية ما يؤهلهم لأداء مهامهم بالشكل المطلوب، هذا بالإضافة إلى تمتعهم بدرجة عالية من النضج في مختلف المجالات ذات العلاقة بطبيعة عملهم، فهم يمثلون القدوة لمؤسسات المجتمع الأخرى وتمييزهم يعد عاملا محفزا للآخرين للإقدام على بذل جهد أكثر وإدراك اعقق لما ينبغي أدائه وبالصورة المطلوبة

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الصرايرة (2011 م)، حيث يحرص أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية على تحمل المسؤولية الأخلاقية والقانونية ودراسة خرفان (2007 م) حيث يؤدي عضو هيئة التدريس عمله وفقا لما هو مقرر له.

2- الفقرة رقم (5) التي نصت على " يستثمر وقت المحاضرة بشكل فعلي." قد جاءت بالمرتبة الثانية بوزن النسبي (81.00%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- التخطيط المسبق، حتى يغطي المادة العلمية المقررة بشكل فعال ويجب عليه أن يعد لها مسبقا باعتبار المحاضرات هي الركن الوظيفي الأساسي والثابت لدى المحاضر الجامعي، فيكون كل تركيزه واهتمامه لكيفية أدائها، أيضا حتى يكتسب الطلبة المهارات والمعلومات العلمية المطلوبة، تماشيا أيضا مع التخطيط الفصلي الخاص بالأستاذ الجامعي.

- الأخذ بعين الاعتبار تقييم الطلبة لأداء عضو هيئة التدريس يعزز اهتمامهم بالمحاضرة وكيفية أدائها.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الصرايرة (2011 م)، حيث يحرص أعضاء هيئة التدريس على الالتزام بوقت المحاضرات.

وتبين النتائج من خلال الجدول السابق أن أدنى فقرتين حسب الوزن النسبي في هذا المجال كانتا:

1. الفقرة رقم (7) التي نصت على " يوجه الآخرين لتعديل الأداء الضعيف." قد جاءت بالمرتبة الأخيرة بوزن النسبي (63.80%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- كونها جاءت بدرجة كبيرة هذا يدل على حرص عضو هيئة التدريس على سير الأداء الجامعي في الاتجاه الصحيح مما يؤدي الى التطور في أداء الجامعة وصولاً للمثالية والتنافسية العلمية

- أما باعتبارها جاءت في المرتبة الأخيرة نعزو ذلك على قلة حصول قصور أو أداء ضعيف من قبل أعضاء هيئة التدريس لما يتمتعون به من خبرات علمية وسنوات خدمة طويلة واطلاع واسع على المراجع العلمية بالإضافة إلى المهارات العلمية المتمكنة لديهم

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة خرفان (2007 م)، حيث يتمتع أعضاء هيئة التدريس بالتعامل بصدق مع زملائهم وتقبل آراء بعضهم البعض برحابة صدر.

2- الفقرة رقم (8) التي نصت على " يتصف بالحيادية وعدم التحيز في علاقاته مع الزملاء والطلبة." قد جاءت بالمرتبة قبل الأخيرة بوزن النسبي (72.40%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- اتصاف معظم أعضاء هيئة التدريس بالموضوعية في التعامل مع الزملاء ومع الطلبة كون جل تركيزهم خلال فترة العمل على كيفية تأدية واجبهم الوظيفي وإيصال المعلومات للطلبة، لا يهتمون بالاطلاع على خصوصيات الآخرين بقدر اطلاعهم على المعلومات العلمية القيمة والحديثة، كون الفقرة جاءت في المرتبة قبل الأخيرة أيضاً تعزى لقلة وجود تلك الصفة بين

أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية وحرصهم الشديد على التركيز على الأمور المهنية مع الطلبة وزملاء.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة خرفان (2007 م)، حيث يتقبل عضو هيئة التدريس زملاءه جميعهم في القسم.

• المجال الثالث: البحث العلمي:

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة وحساب المتوسط الحسابي والوزن النسبي وترتيب الفقرات والنتائج مبينة في جدول رقم (5-11).

جدول رقم (5-11):

يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية والترتيب لفقرات المجال

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
1.	يمتلك عضو هيئة التدريس العديد من المؤلفات والبحوث المنشورة	3.93	78.60	12.285	0.000	1
2.	يحرص على الفعاليات العملية (المؤتمرات والندوات وورش العمل)	3.83	76.60	8.752	0.000	2
3.	يهتم بالقراءة المهنية المستمرة للبحوث العلمية والثقافية	3.74	74.80	8.729	0.000	3
4.	يوجه طلبته إلى مراجع ومصادر المعلومات الحديثة	3.60	72.00	6.841	0.000	5
5.	يحرص على الانتاجية العلمية باستمرار	3.68	73.60	7.119	0.000	4
6.	يشارك في حضور المحاضرات التطويرية المهنية	3.45	69.00	4.241	0.000	6

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "92" تساوي ± 1.96

وتبين النتائج من خلال الجدول السابق أن أعلى فئتين حسب الوزن النسبي في هذا المجال كانتا:

1- الفقرة رقم (1) التي نصت على " يمتلك عضو هيئة التدريس العديد من المؤلفات والبحوث المنشورة." قد جاءت بالمرتبة الأولى بوزن النسبي (78.60%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- النمو المهني والعلمي والشخصي الذي يتحلى به عضو هيئة التدريس، فهو يعي تماما أن واجبه الأكاديمي لا يقتصر فقط على جمع المعلومات والقائنها على الطلبة، بل على اكتساب المزيد من بحور العلم الواسعة عن طريق اعداد البحوث والمؤلفات

- أيضا حصول مجموعة منهم على نسبة ربحية من كتبهم الجامعية المنشورة، كل ذلك يخدم محور التجديد العلمي والمطالعة الجيدة والمستمرة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الصرايرة (2011 م)، حيث يمتلك عضو هيئة التدريس الدافعية للتأليف والبحث العلمي.

2- الفقرة رقم (2) التي نصت على " يحرص على الفعاليات العلمية (المؤتمرات والندوات وورش العمل)." قد جاءت بالمرتبة الثانية بوزن النسبي (76.60%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

مدى اهتمام الأكاديمي بالتجديد العلمي ومواكبة التطور المعرفي والاستزادة من خبرات الآخرين والتدريب على العمل ضمن روح الفريق الواحد، يترك من خلال المشاركة في تلك المؤتمرات بصمة له إما بالمشاركة في أعدادها والقاء الجلسات العلمية فيها، أو من خلال المشاركة بالحضور والانتفاع.

تتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة خرفان (2007 م) حيث يربط عضو هيئة التدريس المعلومات النظرية بالتطبيقات العملية (مؤتمرات وورش عمل).

وتبين النتائج من خلال الجدول السابق أن أدنى فئتين حسب الوزن النسبي في هذا المجال كانتا:

1- الفقرة رقم (6) التي نصت على " يشارك في حضور المحاضرات التطويرية المهنية." قد جاءت بالمرتبة الأخيرة بوزن النسبي (69.00%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- الحرص الشديد لدى معظم الأكاديميين على الرقي والتقدم في السلم الوظيفي وصولاً للمراتب العلمية والمهنية العليا،

- كونها جاءت في المرتبة الأخيرة يعزى لكون المحاضرات التطويرية المهنية قد لا تتناسب مع أوقات الفراغ الجامعي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية.

وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة سليمان (2011 م)، حيث لا يوافق أعضاء هيئة التدريس على أن فرص الدورات التدريبية والتطويرية يتم توزيعها بعدالة بينهم

2- الفقرة رقم (4) التي نصت على " يوجه طلبته إلى مراجع ومصادر المعلومات الحديثة." قد جاءت بالمرتبة قبل الأخيرة بوزن النسبي (72.00%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- حرصه على اكساب الطلبة مفاهيم المصداقية والأمانة العلمية، وإكسابهم مزيداً من الخبرات وتعليمهم كيفية التوثيق العلمي.

- توجيه بعض أعضاء هيئة التدريس طلبتهم نحو مؤلفاتهم الخاصة.

- وكون مرتبتها قبل الأخيرة يعود إلى أن عضو هيئة التدريس قد يكون ملزماً بإعطائهم تلك المعلومات من خلال المادة العلمية المقررة، بحيث لا يكون هناك تفرغ كامل خاص بالتوجه للمكتبات والبحث والتحري على مصادر وأصل المعلومات.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عابنة (2011 م)، حيث توفر الجامعة التقنيات التربوية الحديثة لأعضاء هيئة التدريس للاستفادة منها وتوجيه طلبتهم لكيفية استخدامها والاستفادة منها في عمليات البحث العلمي.

• المجال الرابع: خدمة الجامعة و المجتمع

تم استخدام اختبار t للعينه الواحدة وحساب المتوسط الحسابي والوزن النسبي وترتيب الفقرات والنتائج مبينة في جدول رقم (5-12).

جدول رقم (5-12):

يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية والترتيب لفقرات المجال

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
1.	يستشير عضو هيئة التدريس زملائه لأداء العمل بكفاءة ومهنية	3.60	72.00	6.295	0.000	5
2.	يوفر معلومات للتواصل معه من قبل الآخرين	4.00	80.00	12.587	0.000	1
3.	يسعى لتسهيل الخدمات للطلبة ذوي الظروف الخاصة	3.77	75.40	6.947	0.000	3
4.	يشارك في الفعاليات المجتمعية المحلية	3.50	70.00	4.841	0.000	6
5.	يطرح الأفكار الجديدة في الموضوعات الموكلة إليه	3.73	74.60	7.281	0.000	4
6.	يستثمر مهارة الأفتاع والتأثير في خدمة الجامعة	3.45	69.00	4.331	0.000	7
7.	يوظف مهاراته في التواصل مع العالم الخارجي	3.29	65.80	2.753	0.007	9
8.	يشارك في الأنشطة الجامعية المختلفة	3.30	66.00	2.637	0.010	8
9.	يسخر مواقع التواصل الاجتماعي في عمله	3.84	76.80	7.428	0.000	2

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "92" تساوي ± 1.96

وتبين النتائج من خلال الجدول السابق أن أعلى فقرتين حسب الوزن النسبي في هذا المجال كانتا:

1- الفقرة رقم (2) التي نصت على " يوفر معلومات للتواصل معه من قبل الآخرين." قد جاءت بالمرتبة الأولى بوزن النسبي (80.00%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- لوائح و قوانين الجامعة وأنظمتها تفرض على كل عضو هيئة تدريس وجود وسائل للتواصل مع طلبته وزملاءه سواء كانت عن طريق (الساعات المكتبية، الايميل، الجوال)
- اهتمام أعضاء هيئة التدريس بصفحاتهم الشخصية على موقع الجامعة الرسمي، بحيث تحتوي على سيرتهم الذاتية المفصلة وعلى أحدث مؤلفاتهم وبحوثهم، اضافة لمعلومات الاتصال والتواصل مع الطلبة والزملاء.
- رغبة الأكاديمي في مساعدة زملائه وطلبته، وحرصه الشديد على التعاون معهم فيما يخص الأمور العلمية، بالإضافة إلى التفاني في عمله وسعيه لنشر العلم واتصافه بسعة الصدر والترحيب بطلبي العلم والمساعدة .

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عبابنة (2011 م) حيث تعتمد إدارة الجامعة على توفير التقنيات الحديثة في تقدم خدماتها ومن ضمنها شبكة الحواسيب الداخلية والتي تتيح لأعضاء هيئة التدريس بالاتصال والتواصل مع الآخرين وطلبتهم.

2- الفقرة رقم (9) التي نصت على " يسخر مواقع التواصل الاجتماعي في عمله." قد جاءت بالمرتبة الثانية بوزن النسبي (76.80%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (عالية) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- حرص أعضاء هيئة التدريس على خوض غمار الشباب في امتلاكهم لمواقع التواصل الاجتماعي، و مواكبة التطور التكنولوجي وتوظيفه في خدمة التعليم
- أيضا تسهل عمليه التواصل والاتصال بين أعضاء هيئة التدريس مع بعضهم البعض أو مع طلبتهم خصوصا فئة الدراسات العليا، كان لهم النصيب الأكبر من التواصل مع الأكاديميين

والانتفاع من خبراتهم والاجابة على اسئلتهم مما يوفر لديهم الوقت والجهد والسرعة الكبيرة في ايصال المعلومة لهم.

- صعوبة التواصل التقليدي مع عدد كبير من الطلبة في وقت الدوام الرسمي أو من خلال الساعات المكتبية، ذلك فرض على عضو هيئة التدريس ضرورة الدخول لمربع مواقع التواصل الاجتماعي وتوظيفها في خدمة عملية التعليم.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عبابنة (2011 م) حيث توفر الجامعة الأجهزة والخدمات والانترنت لموظفيها الأكاديميين والإداريين

وتبين النتائج من خلال الجدول السابق أن أدنى فئتين حسب الوزن النسبي في هذا المجال كانتا:

1- الفقرة رقم (7) التي نصت على " يوظف مهاراته في التواصل مع العالم الخارجي." قد جاءت بالمرتبة الأخيرة بوزن النسبي (65.80%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (متوسطة) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى: جاءت بنسبة متوسطة نظرا قلة وجود شراكة بين الجامعة والمجتمع، والافتقار لمشاركة كبار الشخصيات في المجتمع في مناسبات الجامعة مما جعل هناك فتور في العلاقة فيما بينهم، فكون الجامعة المؤسسة العلمية الأرقى مجتمعيا كان من المفترض إعطاءها الدور الريادي الفعال في حل مشكلات المجتمع والوصول به لمجتمع راقي حضاري وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الصرايرة (2011 م) حيث يعمل عضو هيئة التدريس على سد حاجات المجتمع المحلي.

2- الفقرة رقم (8) التي نصت على " يشارك في الأنشطة الجامعية المختلفة." قد جاءت بالمرتبة قبل الأخيرة بوزن النسبي (66.00%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة (متوسطة) من قبل أفراد العينة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- تركيزه على المؤتمرات العلمية والمتخصصة أكثر من غيرها من الأنشطة الجامعية
- بالإضافة إلى انشغال بعض أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية بأدوارهم الإدارية المختلفة.

- عدم تبليغ اعضاء هيئة التدريس بالأحداث الجارية بشكل متواصل وسريع
وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة سليمان (2011 م)، حيث يحرص عضو هيئة التدريس على المشاركة في اتخاذ القرارات وابداء الرأي دون خوف.

5-3-5 الإجابة عن السؤال الرابع:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لجودة الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى المتغيرات (المؤسسة التعليمية، سنوات الخدمة، الرتبة الأكاديمية) ؟

وللإجابة عن هذا الفرض تحققت الباحثة من ثلاث فرضيات وهي كما يلي:

الفرض الأول من فروض الدراسة الذي ينص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى متغير المؤسسة التعليمية (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى)

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى متغير المؤسسة التعليمية، والنتائج مبينة في جدول رقم (5-13).

جدول رقم (5-13):

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير المؤسسة التعليمية.

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار (F)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الأداء الوظيفي
0.945	0.057	0.017	2	.035	بين المجموعات	الأداء التعليمي
		0.304	90	27.391	داخل المجموعات	
			92	27.425	المجموع	
0.468	0.766	0.251	2	.502	بين المجموعات	سلوكيات العمل
		0.327	90	29.453	داخل المجموعات	
			92	29.955	المجموع	
0.519	0.661	0.294	2	.588	بين المجموعات	البحث العلمي
		0.445	90	40.018	داخل المجموعات	
			92	40.606	المجموع	
0.348	1.067	0.533	2	1.066	بين المجموعات	خدمة الجامعة والمجتمع
		0.499	90	44.950	داخل المجموعات	
			92	46.015	المجموع	
0.320	1.153	0.280	2	.560	بين المجموعات	الدرجة الكلية للاستبانة
		0.243	90	21.831	داخل المجموعات	
			92	22.390	المجموع	

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 90" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.09

تبين من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لدرجة الكلية تساوي (0.320) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة f المحسوبة تساوي (1.153)، وهي أقل من قيمة f الجدولية والتي تساوي (3.09) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير المؤسسة التعليمية.

وتعزو الباحثة ذلك للأسباب التالية :

- لان معظم مجالات الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية متقاربة، من حيث المعايير والسياسة الجامعية.
 - حرص كل جامعة من الجامعات الثلاث على تطبيق معايير التقييم والجودة الشاملة
 - التزام اعضاء هيئة التدريس بواجبهم الوظيفي باختلاف مكان عملهم.
- تختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الصرايرة (2011 م) ودراسة الشهري (2007 م) ودراسة الغامدي (2009 م) ودراسة شهبازي وآخرون (2011 م) بأن هناك فروق واختلاف في الاداء الوظيفي الخاص بعضو هيئة التدريس يعود لمتغير الجامعة التي يعمل بها.

الفرض الثاني من فروض الدراسة الذي ينص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير سنوات الخدمة.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار T للعينتين المستقلتين لاختبار الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير سنوات الخدمة، والنتائج مبينة في جدول رقم (5-14)

جدول رقم (5-14):

نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين (Independent Samples T Test) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير سنوات الخدمة

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار (T)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	سنوات الخدمة	الأداء الوظيفي
0.295	1.053	0.570	3.86	39	10-5 سنوات	الأداء التعليمي
		0.526	3.98	54	أكثر من 10 سنوات	
0.750	0.319	0.563	3.83	39	10-5 سنوات	سلوكيات العمل
		0.580	3.79	54	أكثر من 10 سنوات	
0.603	0.522	0.619	3.75	39	10-5 سنوات	البحث العلمي
		0.698	3.67	54	أكثر من 10 سنوات	
0.571	0.569	0.605	3.66	39	10-5 سنوات	خدمة الجامعة والمجتمع
		0.775	3.57	54	أكثر من 10 سنوات	
0.489	0.695	0.474	3.82	39	10-5 سنوات	لدرجة الكلية للاستبانة
		0.508	3.74	54	أكثر من 10 سنوات	

قيمة T الجدولية عند درجة حرية "91" ومستوى دلالة 0.05 تساوي ± 1.96

تبين من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لدرجة الكلية تساوي (0.489) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة t المحسوبة تساوي (0.695) وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي (1.96) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين

متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير سنوات الخدمة وتعزو الباحثة ذلك إلى :

- حرص أعضاء هيئة التدريس في الجامعات من حديثي التعيين على اثبات جدارتهم الأكاديمية والمتمثلة في الأداء الوظيفي من حيث استخدامهم للأساليب الحديثة ومواكبة التقدم العلمي
 - أيضا وجود الخبرة الأكاديمية المكتسبة لدى أعضاء هيئة التدريس القدامى جعلت صعوبة في التفريق ما بين الأكاديمي حديث التعيين أو الأكاديمي الأقدم، ذلك التنافس المهني يوصل الجامعة للتنافسية الإقليمية أو الدولية وصولا للفوز بالمثالية المهنية.
- وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة مرتجى(2013 م)، الصرايرة (2011 م)، بحيث لا توجد فروق دالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير سنوات الخدمة في جامعاتهم.
- بينما تختلف نتيجة هذه الدراسة مع دراسة الغامدي (2009 م)، حيث توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للمعلمات في المرحلة الثانوية بمنطقة الباحة التعليمية تعزى لسنوات الخدمة.
- الفرض الثالث من فروض الدراسة الذي ينص على:**

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير الرتبة الأكاديمية.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار T اللعينتين المستقلتين لاختبار الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير الرتبة الأكاديمية، والنتائج مبينة في جدول رقم (5-15).

جدول رقم (5-15):

نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين (Independent Samples T Test) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير الرتبة الأكاديمية

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار (T)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الرتبة الأكاديمية	الأداء الوظيفي
0.133	1.514	0.546	4.00	53	أستاذ مساعد	الأداء التعليمي
		0.536	3.83	40	أستاذ مشارك	
0.094	1.691	0.546	3.89	53	أستاذ مساعد	سلوكيات العمل
		0.588	3.69	40	أستاذ مشارك	
0.889	0.140	0.653	3.70	53	أستاذ مساعد	البحث العلمي
		0.687	3.72	40	أستاذ مشارك	
0.714	0.367	0.705	3.63	53	أستاذ مساعد	خدمة الجامعة والمجتمع
		0.717	3.58	40	أستاذ مشارك	
0.092	1.701	0.456	3.85	53	أستاذ مساعد	الدرجة الكلية للاستبانة
		0.528	3.67	40	أستاذ مشارك	

قيمة T الجدولية عند درجة حرية "91" ومستوى دلالة 0.05 تساوي ± 1.96

تبين من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لدرجة الكلية تساوي (0.092) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة t المحسوبة تساوي (1.701) وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي (1.96) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الفلسطينية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين تُعزى إلى لمتغير الرتبة الأكاديمية

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- النظام المتبع في الجامعات الفلسطينية يلزم أعضاء هيئة التدريس بمختلف الرتب الأكاديمية بجدول لكل فصل دراسي، فبالتالي انشغالهم بالقيام بأدائهم الوظيفي وفقاً لتلك البرامج والخطط، وانفراد كل عضو من أعضاء هيئة التدريس بالتزامات خاصة في العمل، لذلك كان الحرص الكبير من جميع الرتب الأكاديمية للوصول للتميز الوظيفي.

- عملية التقييم في الجامعات الفلسطينية لا تميز بين أستاذ مشارك أو استاذ مساعد. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الصرايرة (2011 م) وعبابنة (2011) م، حيث لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية.

5-3-6 الإجابة عن السؤال الخامس:

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية ومستوى الاداء الوظيفي لديهم من وجهة نظر رؤساء الاقسام الاكاديميين؟ وللإجابة عن هذا السؤال تحقق الباحث من الفرض التالي:

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية ومستوى الاداء الوظيفي لديهم من وجهة نظر رؤساء الاقسام الاكاديميين.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين مستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية ومستوى الاداء الوظيفي لديهم من وجهة نظر رؤساء الاقسام الاكاديميين، والنتائج مبينة في جدول رقم (5-16).

جدول رقم (5-16):

معامل الارتباط بين بين بين مستوى العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية ومستوى الاداء الوظيفي لديهم من وجهة نظر رؤساء الاقسام الاكاديميين

مستوى الأداء الوظيفي						مستوى العلاقات الاجتماعية
الدرجة الكلية	خدمة الجامعة والمجتمع	البحث العلمي	سلوكيات العمل	الأداء التعليمي	الاحصاءات	
0.829	0.588	0.402	0.578	0.285	معامل الارتباط	المهني
0.000	0.000	0.000	0.000	0.006	القيمة الاحتمالية	
93	93	93	93	93	حجم العينة	
0.847	0.630	0.489	0.619	0.440	معامل الارتباط	الاجتماعي
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	القيمة الاحتمالية	
93	93	93	93	93	حجم العينة	
0.894	0.646	0.466	0.635	0.368	معامل الارتباط	الدرجة الكلية
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	القيمة الاحتمالية	
93	93	93	93	93	حجم العينة	

الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.05

ويتبين من خلال الجدول أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية ومستوى الاداء الوظيفي لديهم من وجهة نظر رؤساء الاقسام الاكاديميين ومن النتائج فإن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.894) وهذا يدل على ان العلاقة بينهما علاقة إيجابية (طرديّة)

وتعزو الباحثة ذلك إلى: ان العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية أساس وقاعدة في التعامل فيما بينهم سواء على الصعيد المهني أو الشخصي وصولاً لتحقيق المهنية والتميز في الأداء الوظيفي، فلا يستطيع أي إنسان العمل في مكان معين مع أشخاص لا تحكمهم سوى الآلات والمعدات المادية، فالإنسان بطبعه اجتماعي ويتميز بسرعه التكيف مع من حوله، فاذا كان هذا التكيف ايجابي وذو طابع حسن يؤثر بشكل كامل وواضح على سير الأداء الوظيفي، فالعلاقات الإجتماعية بينهم تؤدي دوراً مهماً في بيئة العمل، حيث تعمل على وضع المبادئ العامة السليمة التي يقوم عليها بناء الجامعة، فالنفس البشرية تميل إلى الكلمة الطيبة والعلاقات الأخوية المتبادلة التي تضي نوعاً من الود والإخاء والتفاهم البناء بين أفراد العمل، كما أن توفير بعض الأنشطة الاجتماعية التي تجمع العاملين خارج أوقات الدوام الرسمي والاهتمام بأفراحهم وأحزانهم يسهم بصورة كبيرة في تقوية الروابط والعلاقات الاجتماعية بين منسوبي الجامعة، مما ينعكس إيجاباً على زيادة مستوى الرضا الوظيفي وزيادة مستوى الأداء والإنتاجية والتعاون القائم على الشراكة البناءة بين الجميع لتحقيق أهداف الجامعة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عقيل (2006 م) ودراسة المنجر (2010 م) ودراسة الزعبي (2009 م) ودراسة ميرجسون (2007 م) ودراسة الجوفي (2006 م)، بأن العلاقات الجيدة في العمل تؤثر بشكل ايجابي وطردي مع أدائهم الوظيفي والرفاه والرضا عن العمل.

بينما تختلف مع دراسة الحربي (2003 م) والعيقة (2015 م)، عبد المجيد (2011 م) حيث كانت العلاقات الانسانية بين الموظفين ضعيفة مما أثرت سلباً على أدائهم الوظيفي مما أدى لظهور تكتلات ومجموعات غير رسمية وصراعات تنظيمية بين الأفراد، وأن بعض المنظمات تهتم بالجوانب المادية البحتة بعيداً عن الجوانب الإنسانية والمعنوية ووجود صعوبات في تكوين صداقات وعلاقات في العمل.

4-5 التوصيات والمقترحات:

أولاً- التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، أوصت الباحثة بما يلي:

1- الحفاظ على البيئة التنظيمية والتي تضمن بها الجامعة توافر علاقات اجتماعية سليمة وواضحة.

2- زيادة تفعيل اللجان التي تتعلق بالعمل العلمي والأبحاث العلمية وذلك لتفعيل علاقات العمل الجماعي بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية.

3- تفعيل المناخ التنظيمي الذي يتوافر فيه سبل الراحة والامن والحوافز المادية والمعنوية التي تساعد عضو هيئة التدريس على العطاء العلمي، وتفعيل مشاركتهم في حضور المؤتمرات والندوات وإجراء البحوث العلمية.

4- أن تعمل الجامعة على تطوير أساليب التقويم وذلك لتحديد نقاط القوة والضعف في الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، بحيث يشارك فيها المدرس نفسه وزملاؤه، ورؤساء الأقسام، وعمداء الكليات، والطلبة وفق أسس موضوعية مقبولة من الأطراف كلها.

5- توفير فرص النمو المهني لأعضاء الهيئات التدريسية ليطمئن الارتقاء بمستوى أدائهم الوظيفي، ولتشجيعهم على تقديم الأفكار المبدعة التي ترتقي للجامعة ومستواها الأكاديمي.

ثانياً- المقترحات:

تقترح الباحثة إجراء المزيد من الأبحاث المستقبلية على هذه المتغيرات وعلاقتها مع غيرها من المتغيرات التنظيمية مثل: الحوافز، الثقافة التنظيمية، الدافعية للإنجاز، وعلى مجتمعات أخرى مثل الكليات الجامعية والمؤسسات التربوية الخاصة.

المصادر والمراجع

- القرآن الكريم.

أولاً- المراجع العربية:

أبو علام، رجاء. (2010 م). منهج البحث: في العلوم النفسية والتربوية. القاهرة: دار النشر للجامعات.

أبو لغد، إبراهيم. (1993 م). الجامعة والمجتمع الفلسطيني، ملخصات أبحاث المؤتمر الأكاديمي الفلسطيني لنقابة العاملين في جامعة بيرزيت، نحو تفعيل العلاقة بين الجامعة والمجتمع، فلسطين: جامعة بيرزيت.

أحمد، إبراهيم، أحمد. (2001 م). العلاقات الإنسانية في المؤسسة التعليمية. مصر: الإسكندرية، دار الوفاء.

أحمد، أحمد إبراهيم(2003): الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية ، الإسكندرية : دار الوفاء للطباعة والنشر .

ابن سعود، محمد بن صالح.(2010). ممارسة الأستاذ الجامعي للعلاقات الإنسانية من وجهة نظر طلاب كلية التربية بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية،(رسالة ماجستير)

إسماعيل، محمد أحمد. (2009 م). أهمية العلاقات الإنسانية في الإدارة والتنظيم-دراسة نظرية، منتدى الجامعات السعودية.

الأغا، إحسان والأستاذ، محمود (2003 م)، تصميم البحث التربوي، فلسطين: غزة.

بدوي، أحمد زكي (1993 م). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت: مكتبة لبنان.

برزنجي، خليل علي. (2005 م). جريدة الاتحاد، مقال العلاقات الانسانية والروابط الاجتماعية بين فكر الارهاب والعولمة.

بركات، زياد. (2006 م). العلاقات الاجتماعية السائدة بين الدارسين والمدرسين في جامعة القدس المفتوحة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات. (رسالة ماجستير)، جامعة القدس المفتوحة، غزة.

برير، كمال. (1997 م). إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، لبنان: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر.

بنات، عبد القادر. (2009 م). *ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة*. (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة.

التميمي، صلاح. (1990 م). *التعليم تحت الاحتلال*، مركز أبحاث رابطة الجامعة .

جابر عوض سيد، جابر (1996 م). *التكنولوجيا والعلاقات الاجتماعية*، مصر: دار المعرفة الجامعية.

جابر، جودة (2004 م). *علم النفس الاجتماعي*، الاردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

جاد الله، سعاد، شعلان، محمد، رضوان، محمد (1981 م). *اتجاهات في أصول التدريس في مدرسة التعليم الأساسي*، القاهرة، مصر: دار الفكر العربي.

جامعة القدس المفتوحة (2008 م) (هيئة التأليف). *أبحاث مؤتمر التعليم الجامعي المفتوح عن بعد: واقع وطموح، غزة: فلسطين*.

الجرباوي، علي (د. ت) *الجامعات الفلسطينية بين الواقع والمتوقع - دراسة تحليلية ناقدة، فلسطين: بيرزيت: جمعية الدراسات العربية*.

الجوفي، إيمان (2006 م). " *العلاقات الاجتماعية النفسية الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي*" (رسالة ماجستير)، كلية الآداب، اليمن: جامعة صنعاء.

الجسر، سمير (2004). *إعادة تنظيم التعليم العالي الخاص*. ورقة مقدمة لورشة عمل وزارة التربية والتعليم العالي، المديرية العامة للتعليم العالي، بيروت، لبنان.

الحارثي، وصل الله (2011 م). " *مستويات العلاقات الإنسانية السائدة في المدارس الثانوية كما يتصورها المديرون والمعلمون في محافظة الطائف*"، (رسالة ماجستير)، جامعة أم القرى، مكة: المملكة العربية السعودية.

الحربي، خالد (2003 م). " *أثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية*". (رسالة ماجستير)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: المملكة العربية السعودية.

حسن، راوية (2000 م). *إدارة الموارد البشرية*. مصر: الدار الجامعية.

حسين، عوض (2004 م). *العلاقات الانسانية والأداء*، عمان: المشاعل للنشر والتوزيع.

حلاوة، عماد (2015 م). *غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي*. (رسالة ماجستير)، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.

حمود، خضير، والخرشة، ياسين (2007 م). *إدارة الموارد البشرية*. ط1، الأردن: دار الميسرة للنشر والطباعة.

الحوامدة، نضال صالح، والفهداوي، فهمي خليفة (2002 م). أثر فضيلة التقوى في الأداء والرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لاتجاهات بعض الموظفين الحكوميين، *مجلة مؤتة للبحوث والدراسات*: سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية، 17 (2)، 165 - 200.

خرفان، رولا هاني (2007 م). *علاقات العمل في الجامعات الأردنية العامه وارتباطها بالروح المعنوية والأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، جامعة عمان، كلية الدراسات التربوية العليا*. (رسالة ماجستير)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.

الخطيب، أحمد (2000 م). *إدارة الجودة الشاملة - تطبيقات في الإدارة الجامعية*. بحث مقدم للمؤتمر العلمي المصاحب للدورة 33 لمجلس اتحاد الجامعات العربية، الجامعة اللبنانية، بيروت، 17-19 نيسان، ص ص 83-117.

الخولي، سناء (1988 م). *الأسرة والحياة العائلية*، دار النهضة.

درة، عبد الباري، والصباع، زهير (2008 م). *إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين*. عمان، دار وائل النشر.

دليل الجامعة الإسلامية (1995 م). فلسطين: الجامعة الإسلامية غزة.

دليل الجامعة الإسلامية (2002 م) فلسطين: الجامعة الإسلامية غزة.

دليل الجامعة الإسلامية (2004 م). أهداف الجامعة الإسلامية، فلسطين: الجامعة الإسلامية غزة.

دليل جامعة الأقصى (2002 م) فلسطين: جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

دليل جامعة الأقصى (2004 م) دليل عمادة القبول والتسجيل، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين

دليل جامعة الأقصى (2005 م) دليل عمادة القبول والتسجيل، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين

دليل جامعة الأقصى (2006 م). دائرة ضمان الجودة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين

الزعيبي، مروان (2009 م). " *جودة علاقات العمل الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الالتزام الوظيفي والرفاه النفسي للموظفين*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، عمان: الأردن.

السكران، ناصر (2004 م). المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي - دراسة مسحية - على ضباط قوات الامن الخاصة بمدينة الرياض. (رسالة ماجستير)، جامعة نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

سلطان، محمد (2002 م). السلوك الإنساني في المنظمات. القاهرة: دار الجامعة الجديدة للنشر. السلطة الوطنية الفلسطينية (1998 م). قانون رقم (11) لسنة (1998 م) بشأن التعليم العالي، منشورات وزارة التربية والتعليم العالي، رام الله.

السلمي، علي (2001 م). إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

السلمي، علي (2003 م). إدارة الأفراد لرفع الكفاءة الإنتاجية، القاهرة، مصر: دار المعارف. سليمان، امل علي محمد (2011 م). أثر الرضا الوظيفي على أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزعيم الأزهرى (دراسة ميدانية)، مجلة كلية العلوم الادارية، ع 2.

السنوار، زكريا ومطر، رأفت (2009 م). تاريخ الجامعة الإسلامية بغزة خلال ثلاثين عام 1978م-2008م (دراسة وثائقية).

السيد، السيد (1985 م). علم الاجتماع الصناعي، ط1. الإسكندرية، مصر : المعرفة الجامعية. سيزلاقي، اندرودي، ووالاس، مارك جي (1991 م). السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، الرياض: معهد الادارة العامة.

شاويش، مصطفى (2005 م). إدارة الموارد البشرية (ادارة الأفراد). الأردن: عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع.

الشهري، هدى محمد عبد الله (2007). نحو تطوير نموذج تقويم أداء الوظيفي فاعل لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية . (رسالة ماجستير) ، جامعة الملك سعود ، السعودية

صادق، أمال، أبو حطب (2010م). مناهج البحث العلمي، وطرق التحليل الإحصائي: في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

صالح، أحمد خلف، رياض، عبد اللطيف (2010م). الاحتياجات الإنسانية لرؤساء الأقسام في جامعة الانبار وعلاقتها بالمناخ التنظيمي لهذه الأقسام. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإنسانية، ع (3).

- صبري، هالة (2009 م). جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي " تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن " *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 2(4) 176-148.
- الضند، عبد الستار (2011 م). *مناهج البحث العلمي وتطبيقاته الإحصائية*، عمان: دار الفرقان.
- الطراونة، محمد أحمد (2002 م). " إدارة الوقت والأداء الوظيفي: دراسة تحليلية مقارنة " *مجلة مؤتة للبحوث والدراسات: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية* 17، (1)، ص ص 63-95.
- طياش، سلامة (1999 م). الرضا عن العمل لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، *مجلة دراسات سلسلة العلوم الإنسانية*، ع (3)، الأردن.
- العاجز، فؤاد (2007 م). *الميسر في التربية المقارنة*، غزة : الجامعة الإسلامية.
- العادلي، فاروق (1994 م). *علم الاجتماع العام*، ط2، دار زهران.
- عاشور، أحمد صقر (1989 م). *السلوك الانساني في المنظمات*. بيروت: الدار الجامعية.
- عبابنة، صالح (2011 م). تقييم جودة الأداء الجامعي من وجهه نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب جامعة مصراتة ليبيا، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي*، 4 (8)، 112-115.
- عباس، سهيلة (2003 م). *إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي*، الأردن: عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
- عبد البارئ، إبراهيم درة (2003 م). *تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، القاهرة، منشورات المؤسسة العربية للتنمية الإدارية*.
- عبد الباسط، عبد المعطي (2006 م). *اتجاهات نظرية في علم الاجتماع*، دار أسامة للنشر والتوزيع، القاهرة: مصر.
- عبد الباقي، صلاح الدين (2001 م). *الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات*. مصر، الدار الجامعية.
- عبد اللطيف، حسين (2000 م)، *الأسس الإبداعية في التدريس الجامعي*، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

عبد الله، مجدي أحمد محمد (1998 م). علم النفس التجريبي بين النظرية والتطبيق، مصر: دار المعرفة الجامعية.

عبد الله، محمد قاسم (2001 م)، مدخل للصحة النفسية، ط1. عمان: دار الفكر.

عبد المجيد، منال (2011 م). " العلاقات الإنسانية وتأثيرها في تحسين الأداء المنظمي -دراسة استطلاعية تحليلية في شركة ابن ماجد العامة - " المعد التقني، البصرة: العراق.

عبد المحسن، توفيق محمد (2002 م). تقييم الأداء، مداخل جديدة لعالم جديد. الاسكندرية: دار الفكر العربي.

عبد الوهاب، جلال (1984 م). العلاقات الانسانية والاعلام. منشورات دار السلاسل، الكويت، عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن وآخرون (2001 م)، البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، عمان: دار الفكر للنشر والطباعة والتوزيع.

عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن وآخرون (2001 م)، البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، عمان: دار الفكر للنشر والطباعة والتوزيع.

العزاوي، نجم، جواد، عباس (2003 م). تطور إدارة الموارد البشرية المفهوم والإستراتيجية، الموقع التنظيمي، الأردن: دار اليازوري.

العساف، صالح (1995 م)، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، الرياض، السعودية: مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع.

عقيل، ناصر محمد (2006). العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي (رسالة ماجستير)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية . المملكة العربية السعودية

عكاشة، أسعد (2008 م). أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء " PALTEL " في فلسطين. (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة.

العلاق، بشير (1996 م). المعجم الشامل لمصطلحات العلوم الادارية والمحاسبة والتمويل والمصارف، مصراته: الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والاعلام.

العماج، حمود (2003 م). ضغوط علاقة العوامل التنظيمية بالأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك عبد العزيز الطبية للحرس الوطني. (رسالة ماجستير)، جامعة نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

- عواد، طارق (2004 م). تقييم نظام قياس الأداء الوظيفي للعاملين في السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة. (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عيسوي، عبد الرحمن محمد. (1995م): دراسات في علم النفس الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية.
- العيفة، محمد (2015م). أثر العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة ميدانية: المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق ولاية تبسة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة الباحث، ع (15)، الجزائر: جامعة الجزائر.
- الغالب، طاهر، وإدريس، وائل (2007 م). الإدارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل. عمان: الأردن، وائل للنشر.
- الغامدي، رحمة (2009م). أخلاقيات العمل الإداري لدى مديرات المدارس الثانوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمات بمنطقة الباحة التعليمية. (رسالة ماجستير): جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
- غريب سيد أحمد (2002 م). المدخل إلى علم الاجتماع، (د.ط)، مصر: دار المعرفة الجامعية.
- غريب، محمد سيد أحمد، (1988 م). علم الاجتماع الريفي، دار المعرفة الجامعية.
- غيث، محمد عاطف. (1992 م). قاموس علم الاجتماع، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- الفايدي، سالم (2008 م). فرق العمل و علاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية، دراسة مقارنة بين بعض الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض، رسالة دكتوراه، غير منشورة، المملكة العربية السعودية، السعودية: جامعة نايف للعلوم الأمنية.
- فهيم، نهى (1419هـ). العلاقات القرابية في المجتمع المحلي والحضري، دراسة وصفية.
- الفيروز آبادي مجد الدين محمد بن يعقوب (1987 م). القاموس المحيط، بيروت: مؤسسة الرسالة.
- قزم، عبد الغني (2008 م). الجودة بين الحاضر والمستقبل، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 1 (2)، 94-117.
- القيوتي، محمد (1994 م). تقييم المناخ التنظيمي في الجامعة الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة مؤتمري للبحوث والدراسات، عمان: الأردن، 9 (5)، 94-117.

القصير، عبد القادر (1999 م). الأسرة المتغيرة في مجتمع المدينة العربية، دار النهضة.
كارينجي، دايل (د.ت). كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس، المكتبة الحديثة للطباعة والنشر
بيروت.

كوك، لويد ألن وكوك الين فورسيث (د.ت). المشكلات المدرسية في العلاقات الإنسانية.
اللقماني، خالد (2012 م). " درجة توافر أسس العلاقات الإنسانية في العملية الإشرافية بين
مشرفي الرياضيات ومعلميه". (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم القرى، مكة
المكرمة: المملكة العربية السعودية.

اللوزي، موسى (2002 م). التنظيم وإجراءات العمل. وائل للنشر والطباعة، الأردن : عمان.
مجلة التنمية الادارية (2010 م). تصدر عن ادارة العلاقات العامة والاعلام بمعهد الادارة العامة
ع(128).

محمد، دروزة (د. ت). فلسطين وجهاد الفلسطينيين في معركة الحياة والموت ضد بريطانيا
والصهيونية العالمية من 1917 م - 1948 م .
مذكور، إبراهيم (1975 م) . معجم العلوم الاجتماعية.

مرسي، محمد (2013 م). الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي وأساليب تدريسه، عالم الكتب،
كتاب الكتروني.

مرسي، محمد منير (1995 م). الإدارة المدرسية الحديثة، القاهرة: عالم الكتب.

المطرفي، شعيل (2005 م). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة مسحية على
العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة. (رسالة ماجستير)، جامعة نايف للعلوم الأمنية،
المملكة العربية السعودية.

ملحم، سامي (2000 م)، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع
والطباعة.

المنجر، حسين علي محمد (2010 م). العلاقات الإنسانية و أثرها على الأداء الوظيفي - دراسة
تطبيقية في المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية، اليمن : جامعة عدن.

منظمة المؤتمر الإسلامي (2008 م).

موقع وحدة الجودة الإدارية، جامعة الأزهر (2013 م).

<http://www.alazhar.edu.ps/Planning/Quality%20Management/index.asp>

وقت الدخول 29/11/2015 م الساعة الثامنة مساء.

مؤنس، خالد (2012 م). درجة ممارسة عضو هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية للعلاقات الإنسانية من وجهة نظر طلابهم ". مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 20 (1)، 227-223.

النجار نبيل الحسيني، وراغب مصطفى (2004 م). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، القاهرة، الشركة العربية للنشر والتوزيع.

النجار، عبد الله، الحلبي، عبد اللطيف (1999 م). اتخاذ القرارات الإدارية والأكاديمية لدى رؤساء الأقسام في الكليات والجامعات السعودية، المجلة العربية للتربية، جامعة الدول العربية، 19 (2) 446-444.

نشوان، يعقوب (2004 م). نوعية التعليم العالي الفلسطيني، ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية، جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة 3-5/2004.

هاينز، ماريون آي (1989 م). إدارة الأداء والدليل الشامل للإشراف الفعال، ترجمة محمد مرسى وزهير الصباغ، الرياض: معهد الإدارة العامة.

الهييتي، خالد (2003 م). إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي. الأردن: دار وائل للنشر.

وزارة التخطيط والتعاون الدولي (1997م). الأطلس الفني، ج 1، فلسطين.

يونس، عبد الغفور (1997 م). النظريات التنظيم و الإدارة، مصر: المكتب العربي الحديث.

ثانياً - المراجع باللغة الإنجليزية:

Al Banese, R. (1999). *Managing Toward Accountability for Performance* , Homewood , Illinois : Richard D.Irwin Inc.

B. Shahbazi & S. Shokrzadeh & H. Bejani & E. Malekinia & D.Ghoroneh (2011). A Survey of relationship between the quality of work life and performance of Department Chairpersons of Esfahan University and Esfahan Medical Science University. *Social and Behavioral Sciences*, V 30, PP 1555 – 1560.

- Dessler, G. (2008). *Human Resource Management*. 11th. Pearson Prentice Hall. .
- Deutsch, M., & Krauss, R. (1965). *Theories in Social Psychology* , 3rd ed. New York : Basic books , Inc
- Jamal.M. (1985). " Relationship of Job Stress to Job Performance: *A study of Managers and Blue – Collar Workers* " *Human Relations* , Vol. 38 , No.5,P.409-424
- Kiesel, A. (2011). "*Finding the right balance between social relations and profession- Do friendships at work really work out?*" : University of TWENTE.
- Kurtulus Y. (2012). The relation between the quality of the mission statements and the performances of the state universities in Turkey , *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 58 (2012) 19 – 28 , 8th International Strategic Management Conference , Giresun University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Giresun, 28100 Turkey.
- Martory B, Crozet D. (2002), *Gestion des ressources humaines, Pilotage social et performance*, Paris, Imprimerie Chirat.
- Medvedeva, T. , Umpleby,S. (2010)" *The Problem of Social-Labor Relations Management: A Methodological Aspect*" The George Washington University.
- Mergson (2007). " Social relationships matter in job satisfaction" , *Journal of Applied Psychology* April , Vol 38, No. 4
- Volgi, R. (2012). Social relationships at work and depression" *Forthcoming Commentary – Journal of Epidemiology Community Health* ,pp1-6

الملاحق

ملحق رقم (1)

الاستبانة في صورتها الأولى



الجامعة الإسلامية - غزة

شؤون البحث العلمي والدراسات العليا

كلية التربية

قسم أصول التربية - إدارة تربية

الدكتور الفاضل / السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع / تطبيق استبانة

تقوم الباحثة بإجراء دراسة ميدانية استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية / إدارة تربية من الجامعة الإسلامية في غزة بعنوان: " واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية وعلاقته بجودة الأداء" للتعرف إلى العلاقة بين العلاقات الاجتماعية وجودة الأداء الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر رؤساء أقسامهم وفقاً للمتغيرات (الجامعة؟، الكلية، سنوات الخدمة)، ولهذا الغرض تم بناء أداتين للدراسة، وهما:

استبانة قياس واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس وتتكون من مجالين (البعد المهني، البعد الاجتماعي)

استبانة لقياس جودة الاداء الوظيفي وتتكون من أربعة مجالات (الاداء التعليمي، سلوكيات العمل، البحث العلمي، خدمة المجتمع والجامعة)

لذا أرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة وذلك بوضع اشارة () أمام الفقرة المناسبة من وجهة نظرك

علما بان المعلومات التي سوف تحصل عليها الباحثة ستكون في سرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

شاكرين لكم حسن تعاونكم، ،

الباحثة / ريم محمد أبو الريش

أولا / معلومات عامة :

المؤسسة التعليمية : ○ الجامعة الإسلامية ○ جامعة الأزهر ○ جامعة الأقصى
سنوات الخدمة : ○ أقل من 5 سنوات ○ من 5 إلى 10 سنوات ○ أكثر من 10 سنوات
الرتبة الأكاديمية : ○ أستاذ مشارك ○ أستاذ مساعد ○ أستاذ
ثانيا / فقرات الاستبانة :

المحور الأول / واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس

المجال الأول / البعد المهني

م	العبارة	موافق بدرجة كبيرة جدا	موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة قليلة	لا أوافق
يقوم عضو هيئة التدريس بما يلي :						
1	يشجع في العمل جوا من الاخوة والاحترام مع زملائه					
2	يساعد عضو هيئة التدريس زملاءه باستمرار					
3	يعزز الثقة المتبادلة بينه وبين زملائه					
4	يقدر زملائه على اختلاف توجهاتهم السياسية					
5	يشارك زملاءه في نشاطهم العلمية (احتفالاتهم الجامعية وندواتهم ومؤتمراتهم)					
6	يراعي ظروف زملائه المهنية					
7	يتقبل النقد بصدق ورحب					
8	يتسم الحوار مع زملائه بالمرونة					
9	يساعد زملاءه في حل مشكلاتهم المتعلقة في العمل					
10	يستثمر وسائل وقنوات الاتصال الواسعة بينه وبين زملائه					
11	يتحرى العدل والمساواة في التعامل مع جميع زملائه					

					12 يطبق أسلوب العمل الجماعي مع زملائه لتحقيق الأهداف المرجوة
					13 يهتم بالتعرف على آراء ومقترحات الزملاء ورؤساء الأقسام
					14 يراعي أوقات زملائه وانشغالاتهم
					15 يشترك مع زملائه في وقت الفراغ الجامعي

المجال الثاني / البعد الاجتماعي

م	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يساهم في علاج المشكلات الخاصة التي تواجه زملائه					
2	يستقبل زملاءه بوجه مبتسم					
3	يحفظ الأسرار المتعلقة بزملائه					
4	يشارك زملاءه مناسباتهم الاجتماعية الخاصة					
5	يراعي ظروف زملائه الشخصية					
6	يختار الألفاظ المهذبة في مخاطبته لزملائه					
7	يشجع زملاءه على التعامل الأخوي					
8	يسعى إلى الإصلاح بين زملائه المتخاصمين					
9	يميل إلى مازحة زملائه					
10	يبادر بالتحية عند ملاقة الآخرين					
11	يسأل عن زملائه في حال غيابهم					

المحور الثاني / الاداء الوظيفي

المجال الأول / الأداء التعليمي

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يلم عضو هيئة التدريس بالمعلومات الكافية عن المساقات التي يقوم بتدريسها					
2	يؤدي مهامه بكفاءة وفعالية					
3	يتسم بالدقة وسرعة الملاحظة أثناء التدريس					
4	يحسن التخطيط لأعمال الفصل					
5	يثرى المحاضرات بمعلومات اضافية قيمة					
6	يستخدم كفايات تدريسية متميزة لرفع مستوى الأداء					
7	يطبق طرق واستراتيجيات حديثة في التدريس					
8	يوظف وسائل التكنولوجيا الحديثة في التدريس					
9	ينوع في استخدام وسائل وأساليب التقويم					

المجال الثاني / سلوكيات العمل

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	ينجز مهامه في وقت محدد					
2	يتصرف بموضوعية في المواقف المحرجة					
3	يقترح الحلول المناسبة لحل المشكلات التي تعترضه					
4	يحرص على الالتزام والانضباط في العمل					
5	يستثمر وقت المحاضرة بشكل فعلي					
6	يحقق النمو المهني والأكاديمي					
7	يوجه الآخرين لتعديل الأداء الضعيف					
8	يتصف بالحيادية وعدم التحيز في علاقاته مع الزملاء والطلبة					

المجال الثالث/ البحث العلمي

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يمتلك عضو هيئة التدريس العديد من المؤلفات والبحوث المنشورة					
2	يحرص على حضور الفعاليات العلمية (المؤتمرات والندوات وورش العمل)					
3	يهتم بالقراءة المهنية المستمرة للبحوث العلمية والثقافية					
4	يوجه طلبته إلى مراجع ومصادر المعلومات الحديثة					
5	يحرص على الانتاجية العلمية باستمرار					
6	يشارك في حضور المحاضرات التطويرية المهنية					

المجال الرابع / خدمة الجامعة والمجتمع

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يستشير عضو هيئة التدريس زملاءه لأداء العمل بكفاءة ومهنية عالية					
2	يوفر معلومات للتواصل معه من قبل الآخرين					
3	يسعى لتسهيل الخدمات للطلبة ذوي الظروف الخاصة					
4	يشارك في الفعاليات المجتمعية المحلية					
5	يطرح الأفكار الجديدة في الموضوعات الموكلة إليه					
6	يستثمر مهارة الاقناع والتأثير في خدمة الجامعة					
7	يوظف مهاراته في التواصل مع العالم الخارجي					
8	يشارك في الأنشطة الجامعية المختلفة					
9	يسخر مواقع التواصل الاجتماعي في عمله					

ملحق رقم (2)

قائمة بأسماء السادة المحكمين

الرقم	الاسم	مكان العمل
1.	أ. د محمود أبو دف	الجامعة الإسلامية
2.	أ. د محمد الأغا	الجامعة الإسلامية
3.	د. إياد الدجني	الجامعة الإسلامية
4.	د. منور نجم	الجامعة الإسلامية
5.	د. فايز شلدان	الجامعة الإسلامية
6.	د. صلاح الناقة	الجامعة الإسلامية
7.	د. محمد الأغا	الجامعة الإسلامية
8.	د. جميل الطهراوي	الجامعة الإسلامية
9.	د. حمدان الصوفي	الجامعة الإسلامية
10.	د. سليمان المزين	الجامعة الإسلامية
11.	د. صهيب الأغا	جامعة الأزهر
12.	د. فايز الأسود	جامعة الأزهر
13.	د. رائد الحجار	جامعة الأقصى
14.	د. نهى شتات	جامعة الأقصى
15.	د. ناجي سكر	جامعة الأقصى

ملحق رقم (3)
الاستبانة في صورتها النهائية



الجامعة الإسلامية - غزة
شؤون البحث العلمي والدراسات العليا
كلية التربية
قسم أصول التربية - إدارة تربوية

الدكتور الفاضل /..... السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع / تطبيق استبانة

تقوم الباحثة بإجراء دراسة ميدانية استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية / إدارة تربوية من الجامعة الإسلامية في غزة بعنوان : " واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية وعلاقته بجودة الأداء" للتعرف إلى العلاقة بين العلاقات الاجتماعية وجودة الأداء الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر رؤساء أقسامهم وفقاً للمتغيرات (الجامعة، الكلية، سنوات الخدمة)، ولهذا الغرض تم بناء أداتين للدراسة، وهما :

استبانة قياس واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس وتتكون من مجالين (البعد المهني، البعد الاجتماعي)

استبانة لقياس جودة الاداء الوظيفي وتتكون من أربعة مجالات (الاداء التعليمي، سلوكيات العمل، البحث العلمي، خدمة المجتمع والجامعة)

لذا أرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة جميع الفقرات وذلك بوضع اشارة () أمام الفقرة المناسبة من وجهة نظرك

علما بان المعلومات التي سوف تحصل عليها الباحثة ستكون في سرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحثة / ريم محمد أبو الريش

أولا / معلومات عامة :

المؤسسة التعليمية : الجامعة الإسلامية جامعة الأزهر جامعة الأقصى

سنوات الخدمة : أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

الرتبة الأكاديمية: أستاذ مشارك أستاذ مساعد أستاذ

ثانيا / فقرات الاستبانة :

المحور الأول / واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس

م	العبرة	موافق بدرجة كبيرة جدا	موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة قليلة	لا أوافق
المجال الأول / البعد المهني : يتناول طبيعة العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس وكيفية التعامل بينهم خلال العمل حيث يقوم عضو هيئة التدريس بما يلي :						
1	يشجع في العمل جوا من الاخوة والاحترام مع زملائه					
2	يساعد عضو هيئة التدريس زملاءه باستمرار					
3	يعزز الثقة المتبادلة بينه وبين زملائه					
4	يقدر زملاءه على اختلاف توجهاتهم السياسية					
5	يشارك زملاءه في نشاطهم العلمية (احتفالاتهم الجامعية وندواتهم ومؤتمراتهم)					
6	يراعي ظروف زملائه المهنية					
7	يتقبل النقد بصدق ورحب					
8	ينسم الحوار مع زملائه بالمرونة					
9	يساعد زملاءه في حل مشكلاتهم المتعلقة في العمل					
10	يستثمر وسائل وقنوات الاتصال الواسعة بينه وبين زملائه					
11	يتحرى العدل والمساواة في التعامل مع جميع زملائه					
12	يطبق أسلوب العمل الجماعي مع زملائه لتحقيق الأهداف المرجوة					

					13	يهتم بالتعرف على آراء ومقترحات الزملاء ورؤساء الأقسام
					14	يراعي أوقات زملائه وانشغالاتهم
					15	يشترك مع زملائه في وقت الفراغ الجامعي
المجال الثاني / البعد الاجتماعي: يتناول طبيعة العلاقات الاجتماعية الشخصية بين أعضاء هيئة التدريس بحيث :						
					1	يساهم عضو هيئة التدريس في علاج المشكلات الخاصة التي تواجه زملائه
					2	يستقبل زملاءه بوجه مبتسم
					3	يحفظ الأسرار المتعلقة بزملائه
					4	يشارك زملاءه مناسباتهم الاجتماعية الخاصة
					5	يراعي ظروف زملائه الشخصية
					6	يختار الألفاظ المهذبة في مخاطبة زملائه
					7	يشجع زملاءه على التعامل الأخوي
					8	يسعى إلى الإصلاح بين زملائه المتخاصمين
					9	يميل إلى مازحة زملائه
					10	يبادر بالتحية عند ملاقة الآخرين
					11	يسأل عن زملائه في حال غيابهم

المحور الثاني / الاداء الوظيفي

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
المجال الأول / الأداء التعليمي : يقصد به أسلوب عضو هيئة التدريس أثناء عملية التدريس						
1	يلم عضو هيئة التدريس بالمعلومات الكافية عن المساقات التي يقوم بتدريسها					
2	يؤدي مهامه بكفاءة وفعالية					
3	يتسم بالدقة وسرعة الملاحظة أثناء التدريس					
4	يحسن التخطيط لأعمال الفصل					
5	يثرى المحاضرات بمعلومات اضافية قيمة					
6	يستخدم كفايات تدريسية متميزة لرفع مستوى الأداء					
7	يوظف وسائل التكنولوجيا الحديثة في التدريس					
8	ينوع في استخدام وسائل وأساليب التقويم					

المجال الثاني / سلوكيات العمل : يقصد به الطريقة التي يؤدي بها عضو هيئة التدريس لمهامه بحيث :					
1					ينجز عضو هيئة التدريس مهامه في وقت محدد
2					يتصرف بموضوعية في المواقف المخرجة
3					يقترح الحلول المناسبة لحل المشكلات التي تعترضه
4					يحرص على الالتزام والانضباط في العمل
5					يستثمر وقت المحاضرة بشكل فعلي
6					يحقق النمو المهني والأكاديمي
7					يوجه الآخرين لتعديل الأداء الضعيف
8					يتصف بالحيادية وعدم التحيز في علاقاته مع الزملاء والطلبة
المجال الثالث / البحث العلمي : يقصد به نشاط علمي منظم، وطريقة في التفكير واستقصاء دقيق يهدف إلى اكتشاف الحقائق معتمداً على مناهج موضوعية بحيث :					
1					يمتلك عضو هيئة التدريس العديد من المؤلفات والبحوث المنشورة
2					يحرص على حضور الفعاليات العلمية (المؤتمرات والندوات وورش العمل)
3					يهتم بالقراءة المهنية المستمرة للبحوث العلمية والثقافية
4					يوجه طلبته إلى مراجع ومصادر المعلومات الحديثة
5					يحرص على الانتاجية العلمية باستمرار
6					يشارك في حضور المحاضرات التطويرية المهنية
المجال الرابع / خدمة الجامعة والمجتمع : يتناول هذا المجال ما يقدمه عضو هيئة التدريس من خدمات للجامعة والمجتمع بحيث :					
1					يستشير عضو هيئة التدريس زملاءه لأداء العمل بكفاءة ومهنية عالية
2					يوفر معلومات للتواصل معه من قبل الآخرين
3					يسعى لتسهيل الخدمات للطلبة ذوي الظروف الخاصة
4					يشارك في الفعاليات المجتمعية المحلية
5					يطرح الأفكار الجديدة في الموضوعات الموكلة إليه
6					يستثمر مهارة الاقناع والتأثير في خدمة الجامعة

					يوظف مهاراته في التواصل مع العالم الخارجي	7
					يشارك في الأنشطة الجامعية المختلفة	8
					يسخر مواقع التواصل الاجتماعي في عمله	9

ملحق رقم (4)
كتاب تسهيل مهمة الباحثة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الجامعة الإسلامية - غزة
The Islamic University - Gaza

هاتف داخلي 1150

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

الرقم ج. من. ع. /35/ Ref

التاريخ 2015/12/30 Date

الأخ الأستاذ الدكتور/ نائب الرئيس للشئون الأكاديمية
الجامعة الإسلامية - غزة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

الموضوع/ تسهيل مهمة طالبة ماجستير

تهديكم شئون البحث العلمي والدراسات العليا أعطر تحياتها، وترجو من سيادتكم بمساعدة الطالبة/ ريم محمد رسمي أبو الريش، برقم جامعي 220120462 المسجلة في برنامج الماجستير بكلية التربية تخصص أصول التربية - الإدارة التربوية وذلك بهدف تطبيق أدوات دراستها والحصول على المعلومات التي تساعد في إعدادها والتي بعنوان:

واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية
بمحافظة غزة وعلاقتها بجودة الأداء



والله ولي التوفيق،،،

نائب الرئيس لشئون البحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. عبدالرؤف علي المناعمة

صورة إلى:-
المكتب.