

أثر الإخلال الوظيفي على الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة

The impact of career deviation on job performance in private Palestinian universities in the Gaza Strip

حسن محيسن أبو عمرة

كلية فلسطين التقنية

تاريخ القبول: 2020/12/29م

تاريخ الاستلام: 2020/11/06م

ملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الإخلال الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة، وذلك من وجهة نظر الإدارة العليا، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وبالرجوع للأدبيات السابقة، تم بناء استبانة تكونت من (30) فقرة موزعة على (5) مجالات، وهي (الإخلالات التنظيمية، والإخلالات السلوكية، والإخلالات المالية، والإخلالات الجنائية، والأداء الوظيفي)، وبعد التأكد من صدقها وثباتها، تم تطبيقها على عينة مكونة من (102) موظف وموظفة، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الإخلال الوظيفي كان منخفضاً، وأن مستوى الأداء الوظيفي كان مرتفعاً، كذلك وُجد أثر ذو دلالة إحصائية للإخلال الوظيفي في الأداء الوظيفي، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي تُعزى إلى متغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي)، ووجود فروق تعزى لمتغير سنوات الخدمة لصالح ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات، وفي ضوء تلك النتائج أوصت الدراسة بضرورة تنظيم ندوات إرشادية للعاملين حول اللوائح والأنظمة والقوانين المالية والإدارية التي يجب على الموظفين الالتزام بها، ووضع مدونات أخلاقية لضبط سلوك الموظفين عبر توضيح الإخلال الوظيفي والجزاءات التأديبية المناسبة.

الكلمات المفتاحية: الإخلال الوظيفي، الأداء الوظيفي، الجامعات الفلسطينية الخاصة، قطاع غزة.

Abstract:

The study aimed to identify the level of career deviation and its impact on job performance in the Palestinian universities of the Gaza Strip, from the senior management's point of view, using the descriptive and analytical approach. Concerning the previous literature, a questionnaire was built, which consisted of (30) items distributed into (5) areas, namely (organizational breaches, behavioral breaches, financial breaches, criminal breaches, and job performance), and after making sure of their validity and consistency, it was applied to a sample It consists of (102) male and female employees. The study found that the level of job replacement was low, the level of job performance was high, and there was also a statistically significant effect of career deviation on job performance, and the results showed that there were no statistically significant differences between the average scores of the sample members' grade levels on the levels of career deviation and job performance to variables (gender, academic qualification, and job title), and the existence of differences attributable to the years of service variable in favor of those with more than ten years of experience. The study recommended the necessity of organizing guidance seminars for workers about the financial and administrative regulations, rules and laws that employees must abide by, and developing ethical codes to control employee behavior by clarifying breach of employment and appropriate disciplinary sanctions.

Keywords: career deviation, job performance, private Palestinian universities, Gaza Strip

مقدمة:

الوظيفة سواء كانت عامة أم خاصة هي أمانة قد أوُتمن عليها المسلم، ووجب عليه أن يؤدي حقها ويراعي واجباتها، وعليه أن يبذل قصارى جهده في عمله لكي يخرج على أكمل وجه. وفي ذلك يقول (الثقفي، 2008، 2)، "فالموظف أمين على المصلحة العامة في نطاق اختصاصه، ومسئول على أن يبذل قصارى جهده للإسهام في حسن أداء المرفق الذي يعمل به للخدمة التي أنيطت له". فالموظف يستمد من وظيفته في أغلب الأحيان مركزاً ونفوذاً، ومن ثم ينبغي عليه أن يستفيد من ذلك في القيام بمهام وظيفته، وأداء واجباته على أفضل وجه ممكن دون انتظار أي مقابل لعمله سوى ما خصص لوظيفته من مرتب يستحقه، أما لو عَزَفَ عن هذا السبيل وتحول لتحقيق مآرب خاصة أخرى . مادية كانت أو معنوية . عن طريق إخلاله بواجبات وظيفته فإنه يصبح خطراً على الجهاز الذي ينتمي إليه وعلى أصحاب المصالح وعلى المجتمع (السالم، 2008: 1).

ولقد برزت أهمية الأداء الوظيفي في المنظمات على اختلاف أنواعها أحجامها من مواجهة تحدياً مشتركاً يتمثل في حاجتها لرفع مستوى أدائها حتى يتسنى لها التأقلم مع متطلبات التغيير السريع (العجلة، 2009: 2)، ولعل من أهم التحديات التي تواجه تلك المنظمات هي عدم التزام الموظفين بأماكن عملهم، مما ينعكس سلباً على أداء تلك المنظمات بشكل عام.

ونظراً للأهمية التي تحظى بها المؤسسات التعليمية فإن الأمر يتطلب توفير كافة المتطلبات لتلك المؤسسات المادية والبشرية والمالية والتكنولوجية لتأدية واجبها على أكمل وجه، والذي سوف ينعكس على العاملين مما يساهم بشكل كبير في تحسين أدائهم الوظيفي وتسيير الأعمال في تلك المؤسسات.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

يتأثر أداء العاملين في جميع المؤسسات بعوامل عدة داخلية وخارجية، قد يكون تأثيرها بالإيجاب على العاملين أو بالسلب، والواضح أن البيئة الفلسطينية وخصوصاً بيئة الجامعات تحفها مجموعة من المخاطر في ظل قلة الموارد المالية والتي كانت انعكاس للعوامل السياسية والاقتصادية التي تعاني منها فلسطين بخاصة والدول العربية بشكل عام. هذه العوامل لا شك أن لها تأثيراً واضحاً على الأداء نظراً لكون بيئة العمل غير مستقرة إضافة إلى عدم تلقي الموظف الراتب الذي يتناسب مع المجهود المبذول أو حتى في أسوأ الحالات حصوله على المقابل بعد وقت طويل، هذا بدوره يقلل من دافعية الموظف نحو العمل وإن كان بصورة غير صريحة إلا أنه موجود فعلياً فالمعطيات التي يمر بها القطاع التعليمي في الوقت الحالي تعد هي الأسوأ منذ فترة.

حيث تؤكد الدراسات أن الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تعاني من مشاكل إدارية وتنظيمية؛ فقد أظهرت دراسة (المصري، 2007) وجود ضعف مشاركة العاملين في صنع واتخاذ القرارات الإدارية، كما أظهرت دراسة (أبو الروس وماضي، 2011: 1203) أظهرت ضعف في عمليات تقييم أداء العاملين وعدم تزويدهم بالتغذية الراجعة أو اتخاذ أي إجراءات تتعلق بها سواء تطوير العمل أو منح حوافز أو عقوبات، أضف إلى ذلك ضعف مشاركة العاملين في تحديد الأهداف المستقبلية.

في ضوء ما سبق فإن الباحث يرى ضرورة دراسة الإخلال الوظيفي لدى الجامعات الفلسطينية الخاصة لمعرفة أثره على الأداء الوظيفي للموظفين فيها، حيث أن طبيعة الأعمال في المؤسسات الأكاديمية تعتبر متشابهة من وجهة نظر الباحث. وعليه سعت الدراسة للإجابة عن التساؤلات الآتية:

1. ما مستوى الإخلال الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة من وجهة نظر الإدارة

العليا؟

2. ما مستوى الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة من وجهة نظر الإدارة العليا؟

3. ما أثر الإخلال الوظيفي على الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة تُعزى لمتغيرات: (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)؟
فرضيات الدراسة:

اتساقاً مع مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، تم صياغة الفرضيات الآتية:

1. لا يوجد أثر للإخلال الوظيفي على الأداء الوظيفي في الجامعة الفلسطينية الخاصة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة تُعزى إلى متغير الجنس (ذكر، أنثى).

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي (دبلوم، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه).

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة تُعزى إلى متغير سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات، من 5 إلى 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي (رئيس جامعة، نائب رئيس الجامعة، عميد، نائب عميد، رئيس قسم إداري، رئيس قسم أكاديمي، أخرى).

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى:

1. التعرف إلى مستوى الإخلال الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة من وجهة نظر الإدارة العليا.

2. التعرف إلى مستوى الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة من وجهة نظر الإدارة العليا.

3. التعرف إلى أثر الإخلال الوظيفي في الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

4. الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة تُعزى لمتغيرات: (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والمسمى الوظيفي).
أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها والنتائج التي ستقدمها، والتي يمكن أن تعود بالفائدة العلمية والعملية على الجامعات الفلسطينية الخاصة وهي على النحو التالي:

1. الأهمية العلمية (النظرية):

- تكمن أهمية هذه الدراسة من حيث كونها من القضايا التي تمس العنصر البشري في المؤسسة والذي يصعب التنبؤ بسلوكه.
- تسهم هذه الدراسة في إثراء الخلفية المعرفية للباحث حول الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي وذلك من خلال الاطلاع على أدبيات الدراسة والمقالات والكتب والمراجع المتعلقة بموضوع الدراسة.

2. الأهمية العملية (التطبيقية):

- قد تساعد نتائجها على استنباط أهم الممارسات التي يمكن أن تساعد في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة في قطاع غزة.
- قد تُفيد المسؤولين في الجامعات الفلسطينية وتوجه اهتمامهم للاستفادة القصوى من الموارد البشرية في رفع مستوى الأداء الوظيفي.
- تسهم هذه الدراسة في توجيه الجامعات الفلسطينية الخاصة نحو فهم الإخلال الوظيفي الذي يؤثر بشكل كبير على قدرة تلك المؤسسات التعليمية في مواجهة المشاكل والصراعات الإدارية والذي بدوره يحقق أهداف تلك المؤسسات.
- تكمن أهمية هذه الدراسة في التوصيات التي تخرج بها والتي تفيد الجامعات الفلسطينية الخاصة بشكل خاص والمؤسسات التعليمية الأخرى بشكل عام.
- قد تساعد نتائج الدراسة في تطوير برامج وورش عمل خاصة بتطوير الأداء الوظيفي بالجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة
- قد تفيد نتائج الدراسة في تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة.

حدود الدراسة:

تحدد الدراسة بالحدود الآتية:

- **الحدود الموضوعية:** أبعاد الإخلال الوظيفي وهي: (الإخلالات التنظيمية، الإخلالات السلوكية، الإخلالات المالية، الإخلالات الجنائية) وأثرها على الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة.
- **الحدود البشرية:** العاملين في الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة.
- **الحدود المكانية:** الجامعات الفلسطينية الخاصة في قطاع غزة، وهي: (جامعة الأمة للتعليم المفتوح، وجامعة غزة، وجامعة فلسطين، وجامعة الإسراء).
- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق الجزء الميداني من الدراسة خلال الفصل الأول من العام الدراسي 2019/2020م.

التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

الإخلال الوظيفي: يُعرّف إجرائياً بأنه مخالفة الموظف للقواعد والأنظمة التي تحكم سير العمل عند أدائه لواجباته الوظيفية، مما يؤدي إلى إلحاق الضرر بنفسه وبالآخرين سواء على مستوى الفرد أم الجماعة.

الأداء الوظيفي: يُعرّف إجرائياً بأنها الجهود العضلية والفكرية التي يتم الاعتماد عليها لإنجاز المهام بكفاءة وفاعلية من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

الجامعات الفلسطينية الخاصة: تعرفها وزارة التربية والتعليم العالي بأنها "هي مؤسسات ربحية وغير ربحية مسجلة وفقاً لقانون الشركات الفلسطيني، وتقع تحت الإشراف المباشر لجهات أهلية خاصة" (وزارة التربية والتعليم العالي، 2020: 8)، ويتبنى الباحث تعريف وزارة التربية والتعليم العالي للجامعات الفلسطينية الخاصة في هذه الدراسة

الدراسات السابقة:

تعرض الدراسة فيما يلي بعضاً من الدراسات العربية والأجنبية المرتبطة بموضوع الدراسة الحالية، وسيتم عرضها وفق ترتيبها الزمني من الأحدث إلى الأقدم:

دراسة (ميا، وداؤد، 2019): وهدفت التعرف إلى مدى توافر عوامل الإخلال الوظيفي لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية من وجهة نظر الإدارة العليا والمتوسطة والمتمثلة ب: الوازع الأخلاقي، والرضا الوظيفي، وضغوط العمل، والثقافة التنظيمية، والثواب والعقاب، وظروف وبيئة العمل، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض حيث تم توزيعها بطريقة المسح الشامل على جميع العاملين الإداريين (مدير، رئيس قسم، رئيس دائرة، رئيس شعبة) في مديرية مالية اللاذقية، والبالغ عددهم (229) إداري، وتم استرجاع (211) استبانة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج

من أهمها: توفر الوازع الأخلاقي، والرضا الوظيفي، والثقافة التنظيمية، وظروف وبيئة العمل بدرجة كبيرة، بينما تتوفر ضغوط العمل وأنظمة الثواب والعقاب بدرجة متوسطة، وجميع هذه العوامل تؤثر بشكل إيجابي على العمل الوظيفي لدى الموظفين في مديرية مالية اللانقبة، وبشكل يؤدي إلى عدم الإخلال الوظيفي.

دراسة (الذبحاوي والذبحاوي، 2018): وهدفت إلى تبني العدالة التنظيمية ودورها في الحد من ممارسات الانحراف التنظيمي، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة أساسية لجمع بيانات العينة حيث تم توزيعها بطريقة العينة العشوائية على رؤساء الأقسام والمقررين والموظفين العاملين في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الكوفة والبالغ عددهم (64) فرداً، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: شعور العامل في بيئة العمل بالإرهاق والظلم وعدم العدالة فإنه يعمد إلى السلوكيات العنيفة مثل البطء في العمل، وتركه العمل في وقت مبكر، وعدم الحرص على موارد المنظمة، والتفنى بأخذ الراحة المفرطة، وعدم الاكتراث لتحقيق أهداف المنظمة.

دراسة (الخطيب، 2018): وهدفت التعرف إلى مدى شيوع الانحراف الوظيفي لدى معلمي المدارس في بيت لحم من وجهة نظر المديرين والمشرفين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة أساسية لجمع بيانات العينة، وكانت محاور الدراسة مكونة من (السلوكيات المقصودة، السلوكيات غير المقصودة)، حيث تم توزيع الاستبيان بأسلوب الحصر الشامل على جميع مديري المدارس الحكومية والخاصة في محافظة بيت لحم والبالغ عددهم (206) مديراً ومديرة ومشرفة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: عدم موافقة مجتمع الدراسة على وجود الانحراف الوظيفي، ظهرت بعض السلوكيات الخاصة بالمعلمين مثل صعوبة تقبل وجهة نظر زملائه المتعارضة مع وجهة نظره، ويغتاب المعلم زملاءه في غيابهم، ولا يؤدي المعلم عمله بإتقان، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء العينة حول شيوع الانحراف الوظيفي تعزي لمتغير الجنس والمؤهل العلمي، والخبرة.

دراسة رمزي وآخرون (Ramzy et al., 2018): وهدفت إلى استكشاف العلاقة بين السلوك غير الفعال في مكان العمل والأداء الوظيفي للموظفين، استخدم الباحثان المنهج الإجمالي، وتم استخدام المقابلة كأداة أساسية لجمع بيانات العينة، حيث تم مقابلة (30) موظف من مستويات مختلفة في منظمة سيكم في مصر، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: ظهرت بعض المشاكل الأكثر شيوعاً في المنظمة مثل المشاكل التنظيمية، وسوء الأداء، ومشاكل الاتصال، وذكر حالة واحدة من التحرش الجنسي، وحالتين من التمييز، معدل دوران العاملين في المنظمة مرتفع.

دراسة (الزهدار، 2016): وهدفت التعرف إلى درجة تقبل معلمي المدارس الثانوية بقطاع غزة للمساءلة التربوية وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي لديهم، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة أساسية لجمع بيانات العينة حيث طبقت على عينة مكونة من (347) من معلمي المدارس الحكومية الثانوية من جميع قطاع غزة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: مستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية كبير جداً بنسبة 86.9%، توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات المعلمين لمستوى الأداء الوظيفي تعزى إلى متغير الجنس، وذلك لصالح الإناث.

دراسة وسيم (Waseem, 2016): وهدفت التعرف إلى مستوى الانحراف التنظيمي والشخصي في شركة خاصة في لاهور في باكستان، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة أساسية لجمع بيانات العينة، وطلب من عينة مكونة من (50) موظفاً تعبئة الاستبيان، وتم إجراء مقابلات متعمقة مع مديري المنظمة حيث تم الاتصال بـ (15) من كبار المدراء، ووافق خمسة فقط على المشاركة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانحراف في مكان العمل وبين سوء معاملة القائد، وعداء الموظفين، والتخريب التنظيمي، ونية مغادرة الشركة، والانحراف في الإنتاج، الموظفون الذين تعرضوا لسوء المعاملة من قبل قادتهم من المحتمل أن ينخرطوا في الانحراف في مكان العمل، حالات المحسوبية والتنافر بين الزملاء والمنافسة غير الصحية تؤدي إلى زيادة الانحراف في مكان العمل.

دراسة (دلال، 2015): وهدفت التعرف إلى واقع التسبب الإداري في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الشرق "تبسة"، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة والملاحظة والمقابلة كأدوات أساسية لجمع بيانات العينة، حيث تم توزيع الاستبيان بأسلوب المسح الشامل على (120) عامل في المؤسسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: وجود نسبة متوسطة من التسبب الإداري بالنسبة للأبعاد المتعلقة بعدم تحمل العامل للمسؤولية مع نسبة مرتفعة في بعض الأبعاد المتعلقة باحترام مواقيت العمل، في حين نتجت نسبة منخفضة للأبعاد المتعلقة بتراخي وتباطؤ العمل، وسلبية الموظف في عمله، ونجاعة أساليب الرقابة الإدارية المتبعة في الحد من تفشي التسبب الإداري في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.

دراسة (بن عطاء الله، 2015): وهدفت التعرف إلى أسباب التغيب عن العمل وانعكاسها على أداء العامل داخل المؤسسة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة أساسية لجمع بيانات العينة، حيث طبقت الاستبانة على عينة من العمال في المؤسسة العمومية للصحة بالحجيرة

بطريقة العينة العشوائية الطبقية، وبلغ عدد أفرادها (50) عامل وعاملة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: يتغيب العمال في المؤسسة عن العمل بسبب عدم إرادتهم وعدم الرغبة في أداء واجبهم وقلّة المبادرة في تطوير إنتاج المؤسسة، ويعاني العمال من كثرة الأعمال الموكلة إليهم داخل المؤسسة وهذا يؤدي إلى شعورهم بالإرهاق والتعب وعدم الرغبة في استمرارهم لممارسة عملهم.

دراسة آيدريس (Idris et al., 2015): وهدفت التعرف إلى أثر الغياب على أداء الشركات في شركة كادبوري نيجيريا، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة أساسية لجمع بيانات العينة، حيث تم توزيعها على العاملين في الشركة بطريقة العينة العشوائية البسيطة، والبالغ عددهم (150) فرد، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: يؤثر التغيب بشكل كبير على أداء شركة كادبوري نيجيريا، والذي أظهرت النتائج أن التغيب عن العمل يقلل من مستوى الإنتاجية التنظيمية، الذين اعتقدوا أن عملهم مهم كان لديهم نسبة تغيب أقل من أولئك الذين شعروا أن عملهم كان أقل أهمية، الإدارة الفعالة تقلل من تغيب الموظفين وتسعى إلى تحسين المستوى التنظيمي للإنتاجية والفعالية.

دراسة بولين وهيزلي (Bolin and Heatherly, 2015): وهدفت التنبؤ بالسلوكيات المنحرفة للموظفين بناءً على مواقفهم في مكان العمل، وذلك من خلال دراسة أربعة متغيرات سلوكية (الموافقة على السرقة، ازدياد الشركة، نية مغادرة الشركة، عدم الرضا)، التي ظهرت في الست أشهر السابقة للبحث، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وفي هذه الدراسة تم جمع البيانات من عام 1994 إلى عام 1998 لـ (22) مطعم، و (44) سوبرماركت حيث قدمت هذه المؤسسات أسماء وعناوين موظفيها للباحثين، ثم قام الباحثون باختيار مشارك واحد فقط من فرع من أفرع المؤسسة بشكل عشوائي، وتم استخدام الاستبانة كأداة أساسية لجمع بيانات العينة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: أظهرت هذه الدراسة بعض السلوكيات المنحرفة للموظفين بناءً على المتغيرات (ازدياد الشركة، ونية البعض للاستقالة، وعدم الرضا، الموافقة على السرقة)، حيث تم التنبؤ بإمكانية التغيب، وتعاطي المخدرات، والسرقة للموظفين داخل تلك المؤسسات.

دراسة صندي (Sunday, 2014): وهدفت التعرف إلى مستوى السلوك المنحرف وتأثيره على الأداء التنظيمي في جامعتين في نيجيريا وبسبب السرية أشار إليهما الباحث بالجامعة (A)، والجامعة (B)، وكانت محاور الدراسة مكونة من (العوامل الشخصية، والعدالة التنظيمية، وبيئة مكان العمل)، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام المقابلة كأداة أساسية لجمع بيانات العينة، حيث تم إجراء مقابلات منظمة وجهاً لوجه لجميع الرؤساء المباشرين، والرؤساء الأمناء، والسكرتاريا والبالغ

عدددهم في الجامعتين (170) فرداً، إضافة إلى الرجوع لسجلات الموارد البشرية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: الانحراف في مكان العمل من خلال أشكاله المختلفة كان واضحاً في مجتمع الدراسة، المغادرة المبكرة، أو القدوم إلى العمل متأخراً، وإساءة استخدام الشركة، واستخدام الأدوات المكتبية في الأمور الشخصية، والإساءة اللفظية، كانت أكثر الانحرافات الشائعة، يؤثر الانحراف سلباً على الإنتاجية، وعلى أداء المنظمة.

دراسة (أبو عمرة، 2011): وهدفت التعرف إلى عوامل الإخلال الوظيفي في الكليات التقنية بمحافظة غزة من وجهة نظر الإدارة العليا، والمتمثلة في (الوازع الديني والأخلاقي، والرضا الوظيفي، وضغوط العمل، والثقافة التنظيمية، والثواب والعقاب، وظروف وبيئة العمل)، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض تم توزيعها بطريقة المسح الشامل على جميع العاملين في الإدارة العليا موزعين على ثماني كليات تقنية والبالغ عددهم (114) موظف وموظفة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: توفر الوازع الديني والأخلاقي، والرضا الوظيفي، والثقافة التنظيمية، وظروف وبيئة والعمل بدرجة جيدة، بينما أنظمة الثواب والعقاب متوفرة بشكل بسيط، وضغوط العمل متوفرة بدرجة متوسطة، وأثبتت الدراسة أن عوامل الإخلال الوظيفي متوفرة لدى الموظفين في الكليات التقنية في محافظات غزة بدرجة متوسطة.

دراسة (بحر وأبو سويرح، 2010): وهدفت التعرف إلى أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة أساسية لجمع بيانات العينة، حيث تم توزيعها عشوائياً على (215) موظفاً وموظفة من العاملين الإداريين بالجامعة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: أظهرت الدراسة أن هناك مستوى جيد جداً من الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعة الإسلامية، أكدت الدراسة وجود مستوى مناسب من التعاون بين الزملاء، وأن العاملين يشاركون بنسبة متوسطة في وضع الأهداف، كما أكد العاملون أن الإدارة لا تحرص على إشراك المرؤوسين في صنع القرارات، تستخدم الجامعة نظام اتصال فعال يساهم في تحقيق أهداف الجامعة.

دراسة (الثقفي، 2008): وهدفت إلى التعرف على درجة ممارسة الإخلال الوظيفي للمعلم في المدارس الحكومية من وجهة نظر المشرف التربوي ومدير المدرسة والمعلم، والكشف عن مستوى درجة تأثير الإخلال الوظيفي للمعلم كما يراها المشرف التربوي ومدير المدرسة والمعلم، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة أساسية لجمع بيانات العينة، حيث تم توزيعها على جميع

المشرفين التربويين في مراكز الإشراف التربوي في محافظة الطائف بطريقة العينة العشوائية الطبقية، والبالغ عددهم (7847) موظف وموظفة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها: من أبرز الممارسات المخلة بالعمل الوظيفي في المدارس الحكومية من وجهة نظر العينة كانت كما يلي: حضور المعلم للحصة دون إحضار الوسيلة المطلوبة في الدرس، وتأخر المعلم عن الدوام الرسمي الصباحي، وتكرار المعلم للغياب بأعذار يغلب عليها عدم المصادقية، تكرار المعلم للغياب عن المدرسة بدون عذر، وتحرش المعلم الجنسي بالطالب، وإهمال المعلم للتقويم المستمر، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى ممارسة الإخلال الوظيفي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة.

ثالثاً. التعليق على الدراسات السابقة:

وتختلف الدراسة الحالية عن جميع الدراسات السابقة في انفرادها بالتركيز على معرفة أثر الإخلال الوظيفي في الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة من وجهة نظر الإدارة العليا، وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة، رغم الاختلاف عنها، في بناء فكرة الدراسة، وفي تدعيم إطارها النظري، وتحديد منهجها، كما استفادت من تحليلاتها ونتائجها.

الخلفية النظرية للدراسة

أولاً- الإخلال الوظيفي:

1. ماهية الإخلال الوظيفي:

لا يوجد تعريف محدد أو معين للإخلال الوظيفي بل ظهرت مصطلحات عدة تحمل معنى الإخلال الوظيفي كالتسيب الإداري، والانحراف الإداري، ولقد تم تعريف الإخلال الوظيفي بأنه: "كل سلوك يترتب عليه انتهاك للقيم والمعايير التي تحكم سير المجتمع، سواء كانت هذه القيم والمعايير معلومة أم غير معلومة والفعل المنحرف يترتب عليه إلحاق الأذى والضرر بالآخرين وممتلكاتهم الخاصة والعامّة" (الشميمري، 2011: 35)، كما عرفه الثقفي (2008: 6) بأنه "الأثر أو النتيجة لكل فعل أو سلوك أو امتناع يؤدي إلى ضرر أو تعطيل لواجب أو مسئولية أو مصلحة وظيفية أو تعليمية أو تربوية".

كما عرفه السالم (2008: 19) بأنه: "جميع الأقوال والأفعال والتصرفات الصادرة عن الموظف سلباً أو إيجاباً، المخالفة للقواعد النظامية الواجب احترامها والتي تضر بالمصلحة العامة".

2. مظاهر الإخلال الوظيفي:

بعد الاطلاع على الأدبيات لوحظ عدم وجود توجه واضح من قبل الباحثين حول مظاهر الإخلال الوظيفي، حيث سيتم الاعتماد على ما جاء في دراسة (الذبحاوي والذبحاوي، 2018: 222-223)،

ودراسة (أبو عمرة، 2011: 9-16)، ودراسة (ميّا وداؤد، 2018: 344)، ودراسة (الخطيب، 2018: 11-17)، ومن هذه المظاهر ما يلي:

2.1. الإخلالات التنظيمية: ويقصد بها المخالفات التي يرتكبها الموظف أثناء تأديته لمهام وظيفته والتي ترتبط بصفة أساسية بالعمل وتنظيمه، ومن أهمها: عدم احترام وقت العمل ومواعيد الحضور والانصراف، امتناع الموظف عن أداء العمل المطلوب منه، التراخي والكسل، عدم الالتزام بأوامر وتعليمات الرؤساء، السلبية، عدم تحمل المسؤولية، عدم احترام القوانين والاستهتار بها والعمل على تعطيلها، إفشاء الأسرار (الشميري، 2011: 35)

2.2. الإخلالات السلوكية: يذكر بابا تندي (2006: 40) أن الإخلالات السلوكية تتمثل في ارتكاب أفعال مرتبطة بشكل كبير بسلوك الموظف ومن أمثلتها: عدم الحفاظ على كرامة الوظيفة، سوء استخدام السلطة وانتحال صفة الغير، الوساطة أو المحسوبية، استغلال الوظيفة في الحصول على المنافع الخاصة.

2.3. الإخلالات المالية: يرى العنزي والعديم (2006: 6) أن المخالفات المالية والإدارية التي تتصل بسير العمل المنوط بالموظف، فالعبث بالمال العام والرشوة والاختلاس والاتجار بالوظيفة العامة والإثراء على حسابها والكسب غير المشروع في ظل الحياة الوظيفية وتبادل الخدمات الوظيفية بين الموظفين على حساب المصلحة العامة والعبث بالمشتريات الحكومية، ... إلخ، ومن الأمثلة على تلك الإخلالات: مخالفة القواعد والأحكام المالية المنصوص عليها داخل المنظمة، مخالفة التعليمات الخاصة بأجهزة الرقابة المالية، الإسراف في استخدام المال العام.

2.4. الإخلالات الجنائية: وهي أخطر أنواع الانحرافات الوظيفية التي يمكن أن تخلف آثاراً هدامة وتورث حالة من الفساد الإداري، وهي تتداخل كثيراً مع أنواع الانحرافات السابقة، تتميز عنها في الغالب بوجود النية المسبقة والتحضير المسبق للقيام بها وهي خروج الفرد على المجتمع فيما ينهى عنه القانون مثل الرشوة، والتزوير. (فاتح، 2015: 199).

3. العوامل المؤثرة في الإخلال الوظيفي:

3.1. الوازع الديني والأخلاقي: يرى حاحة وتمام (2017: 152) أن الدين عاملاً مهماً في الوقاية من الإهمال الوظيفي والحد من انتشاره بما يمثله من رقيب داخلي ذاتي، فإذا ضعف الوازع الديني تراجع الضمير الخلقى وقلّ الدافع إلى احترام كرامة وأخلاقيات العمل الإداري، حيث يصبح أقرب إلى الوقوع في الجريمة لعدم وجود الرقيب على تصرفاته وسلوكياته.

ويرى الباحث أنه إذا كان خلق الإنسان ضعيفاً، صُعِفَ الوازع الديني لأن الدين كله أخلاق فإذا زاد الدين زادت الأخلاق، كما أن الوازع الأخلاقي والديني له دور مهم في ضبط تصرفات الإنسان، وأن ضعف الوازع الديني عند الأفراد سبب كبير من أسباب الإخلال الوظيفي لأنه دليل على عدم مراقبة الله في العمل.

3.2 الرضا الوظيفي: عرّف الأشهب (2017: 20) الرضا الوظيفي بأنه: "هو الشعور الداخلي للعامل ويأتي نتيجة لقناعة الفرد بالعمل الذي يؤديه والفرد الذي يكون لديه ذلك الرضا يكون لديه مشاعر وتصرفات إيجابية نحو العمل وهو ما يسمح له بتحقيق طموحاته كربط العلاقات الاجتماعية والاستقرار المهني".

3.3 ضغوط العمل: عرّف علي (2018، 13) ضغوط العمل "بأنها مجموعة من المتغيرات التي تنشأ من طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد، فينتج عنه عدم التوافق بين قدراته وإمكانياته وبين طبيعة عمله، مما يولد لديه شعور القلق والإحباط".

3.4 الثقافة التنظيمية: يعرّفها مهديد (2017: 333) بأنها "مجموعة من القيم والمعتقدات الراسخة والمعاني والاتجاهات السائدة بين أفراد المنظمة التي تؤثر على سلوكهم وتساعدهم على التكيف مع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية وذلك للمحافظة على بقاء واستمرار المنظمة".

3.5 الثواب والعقاب: يرى بن شطو (2017: 13) الحوافز أنها "مجموعة المثيرات الموجودة في البيئة الخارجية للفرد والتي تحرك سلوكه وتساعد على توجيه أدائه لما يخدم مصالح مانح الحافز"، كما يعتبر التأديب (العقاب) إحدى الأدوات الإدارية في نظام الحوافز والدوافع في المنظمات، أما ديش (2019: 342) ترى التأديب (العقاب) بأنه: "الجزء الموجه ضد الموظف العمومي، في حالة عدم احترامه للقواعد واللوائح التي تحكم الوظيفة العمومية".

3.6 العوامل الاقتصادية: إن العوامل الاقتصادية تلعب دوراً هاماً في عملية تحفيز الموظف على العمل أو انعدام الحافز، إذ أن الأسعار بشكل عام (مواد غذائية، مواد بناء، ... إلخ) وربطها بالرواتب والأجور كأحد أهم المؤشرات الدالة على الحالة الاقتصادية، تعد عوامل حافزة للموظف أو عوامل داعية إلى التسبب وإهمال الوظيفة.

3.7 ظرف وبيئة العمل: من وجهة نظر رجم وآخرون (2019: 4) تعني "الحماية الفردية بواسطة الأدوات والألبسة والأجهزة المعدة لذلك، والحماية الجماعية بتحسين التهوية والإضاءة والإقلال من المجهود بواسطة الآلات والاهتمام بالصيانة والأمن"، ويذكر ماكجير وماكلارين (Mcguire and McLaren, 2007: 7): "يُعد ضمان توفير المرافق المناسبة للموظفين أمراً بالغ الأهمية لتوليد التزام

أكبر منهم، حيث ثبت أن عدم توفير معدات كافية، وأن وجود ظروف عمل سلبية تؤثر بشكل كبير على التزام الموظف ونية بقاءه في المنظمة".

ثانياً - الأداء الوظيفي:

1. مفهوم الأداء الوظيفي:

عرّف أبو الكاس (2015: 11) الأداء الوظيفي بأنه "عبارة عن تنفيذ الموظف للمهام، والمسؤوليات المنوطة به والتي تحددها المنظمات غير الحكومية من أجل تحقيق أهداف المنظمة". كما وعرفه سرناني (Saranani, 2015: 3) بأنه "العمل الذي يمكن أن ينجزه شخص أو مجموعة منظمة يتوافق مع سلطة ومسؤوليات كل منهما في محاولة تحقيق أهداف تنظيمية ذات صلة قانونية، لا تتعارض مع القانون ووفقاً للأخلاق".

2. عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر حتى يصبح فعالاً يحقق أهداف المؤسسة، واختلفت التصنيفات لهذه العناصر ولكن يمكن حصرها كما أوردها بلال وكشوب (2020: 57) كما يلي:

2.1 الإلمام بضروريات الوظيفة: وتتضمن البراعة العملية والدراية الفنية والخلفية عن الوظيفة والحقول المتصلة بها.

2.2 نوعية العمل: وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء.

2.3 كمية العمل: وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

2.4 المثابرة والثوق: ويدخل فيها التقاني والجدي في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها.

3. إدارة وتقييم الأداء الوظيفي:

عرّف الحمداني وعلي (2010: 130) إدارة الأداء الوظيفي بأنها "عملية استراتيجية متكاملة تضمن وضع الأهداف وتقويم الأداء وتطويره على نحو يؤمن حالة التماسك بين أهداف الأداء على المستويين الفردي والجماعي".

وينكر بلال وكشوب (2020: 57) بأن إدارة الأداء الوظيفي تتكون من أربعة عناصر رئيسية هي:

3.1 تخطيط الأداء الوظيفي: ويقصد به الوصول إلى الأهداف بطرق منظمة ومرسومة حسب الإمكانيات المتاحة.

3.2 تنظيم الأداء الوظيفي: ويقصد به تنظيم العمل بحيث يتم تحديد المساحة لكل موظف مسموح له الحركة بها بحيث تكون مكملة لعمل موظف آخر لا متعارضة مع عمل الآخرين.

3.3 توجيه الأداء الوظيفي: ويهدف إلى متابعة نتائج الأداء من خلال التغذية الراجعة عن طريق مناقشة نتائج قياس الأداء الدوري مع الأطراف ذات العلاقة.

3.4 تقييم الأداء الوظيفي: عرّف نوفل (2015: 31) تقييم الأداء بأنه "العملية التي يتم من خلالها تقييم لأداء الموظفين سواء طرق العمل أو السلوكيات التي يتبعها الموظف في إنجاز عمله حسب المهام الموكلة إليه، وذلك وفق معايير محددة مسبقاً، وفي فترة محددة وذلك لغرض اتخاذ قرارات معينة ذات قيمة بناءً على نتائج التقييم الفعلية بكل موضوعية ومهنية"

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملائمة هذا المنهج الظاهرة موضوع البحث، وتم جمع البيانات من المصادر الثانوية والأولية كما يلي:

1. المصادر الثانوية: اتجه الباحث لجمع البيانات الثانوية من خلال الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات والمقالات والأبحاث المنشورة، والاستعانة بالإنترنت والنسخ الإلكترونية الموجودة على صفحاته.

2. المصادر الأولية: تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة التي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارة العليا بالجامعات الفلسطينية الخاصة العاملة بقطاع غزة وهي: (جامعة فلسطين، وجامعة الأمة للتعليم المفتوح، وجامعة الإسراء، وجامعة غزة)، والبالغ عددهم (140) موظفاً وموظفة، وفقاً لإحصائيات تلك الجامعات، تم اختيار جميع أفراد المجتمع الأصلي كعينة، أي أن عينة الدراسة هي المجتمع نفسه، استجاب منهم (112) موظفاً وموظفة، أي بنسبة (80%) من المجتمع طبقت عليهم الاستبانة، وتم استرداد (110) منها، وبعد فحصها قبل المعالجة الإحصائية، تبين أن الصالح منها (102) استبانة.

والجدول (1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة:

الجدول (1)

توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
88.2%	90	ذكر
11.8%	12	انثى
100.0%	102	المجموع
النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
0	0	دبلوم
11.8%	12	بكالوريوس
47.1%	48	ماجستير
41.2%	42	دكتوراه
100.0%	102	المجموع
النسبة	التكرار	سنوات الخدمة
18.6%	19	أقل من 5 سنوات
29.4%	30	من 5 إلى 10 سنوات
52.0%	53	أكثر من 10 سنوات
100.0%	102	المجموع
النسبة المئوية	التكرار	طبيعة العمل
0	0	رئيس جامعة
0	0	نائب رئيس الجامعة
7.8%	8	عميد
5.9%	6	نائب عميد
37.3%	38	رئيس قسم اداري
31.4%	32	رئيس قسم اكايمي
17.6%	18	اخرى
100.0%	102	المجموع

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث ببناء استبانة كأداة لدراسته، مستفيداً من بعض الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية مثل: دراسة (أبو عمرة، 2011)، ودراسة (ميا وداؤد، 2018)، ودراسة (الذبحاوي والذبحاوي، 2018)، ودراسة (بجر وأبو سويرح، 2010)، وقد تكونت الاستبانة في صورتها الأولية من (25) فقرة موزعة على (5) مجالات، وهي: (الإخلالات التنظيمية، والإخلالات السلوكية، والإخلالات المالية، والإخلالات الجنائية، والأداء الوظيفي)، وتم تحديد استجابة العينة عبر سلم ليكرت الخماسي (منخفضة جداً، ومنخفضة، ومتوسطة، ومرتفعة، ومرتفعة جداً)، وتم التأكد من الخصائص السيكومترية للاستبانة من صدق وثبات، وذلك على النحو الآتي:

صدق الاستبانة:

تم التحقق من صدق الاستبانة بطريقتين، وهما:

أ. صدق المحكمين "الصدق الظاهري":

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال التربية، ومناهج البحث العلمي، والإدارة، والإحصاء بالجامعات الفلسطينية، وعددهم (9) محكمين، وفي ضوء التعديلات التي أشار إليها المحكمون، أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية تتكون من (30) فقرة موزعة على (5) مجالات، وقد تضمنت ملاحظات السادة المحكمين إضافة بعض الفقرات وتعديلات أخرى.

ب. صدق الاتساق الداخلي للاستبانة:

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال قياس معامل الارتباط بين كل مجال والدرجة الكلية للاستبانة، بعد تطبيقها على عينة استطلاعية قدرها (30) فرداً، من خارج العينة الأصلية، وقد تراوحت معاملات الارتباط (0.41-0.86) وتم التأكد من دلالاتها المعنوية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ثبات أداة الدراسة:

تم حساب ثبات الاستبانة بطريقتين، وهما:

أ. طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

حيث 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:

معامل الثبات $\frac{r^2}{r+1}$ حيث r معامل الارتباط، وتم الحصول على النتائج في جدول (2)، حيث يتضح من النتائج أن قيمة معامل الارتباط المعدل لكل فقرات المجال كان مرتفعاً، ويتراوح بين (0.78 - 0.96)، ويدل ذلك على أن هناك معامل ثبات كبير مما يشجع الباحثين على استخدام الاستبانة بكل ثقة.

الجدول (2)

معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية

المحور	محتوى المحور	عدد الفقرات	التجزئة النصفية	معامل الارتباط المصحح
	القسم المستقل: الإخلال الوظيفي			
الأول	الإخلالات التنظيمية	5	0.83	0.91
الثاني	الإخلالات السلوكية	5	0.79	0.88
الثالث	الإخلالات المالية	5	0.78	0.87
الرابع	الإخلالات الجنائية	5	0.85	0.91
	المتغير التابع			
	الأداء الوظيفي	10	0.92	0.96
	جميع الفقرات	30	0.96	0.98

ب. طريقة ألفا كرونباخ Alpha Cronbach's:

حيث تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (3)، حيث يتضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لكل مجال كانت مرتفعة، وتراوحت بين (0.83 - 0.96)، حيث كانت المجالات كافة ذات ثبات مرتفعة، وكذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الاستبانة معاً (0.965)، أي أنّ معامل الثبات مرتفع لفقرات الاستبانة، وهذا يدل على أن معاملات الثبات للاستبانة مطمئنة للإجراء والتطبيق.

الجدول (3)

معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

المحور	محتوى المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
	القسم المستقل: الإخلال الوظيفي		
الأول	الإخلالات التنظيمية	5	0.83
الثاني	الإخلالات السلوكية	5	0.90
الثالث	الإخلالات المالية	5	0.86
الرابع	الإخلالات الجنائية	5	0.81
	المتغير التابع		
	الأداء الوظيفي	10	0.93
	جميع الفقرات	30	0.96

اختبار التوزيع الطبيعي:

سنعرض اختبار كولمغروف- سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. ويوضح الجدول رقم (4) نتائج الاختبار حيث أن القيمة الاحتمالية لكل محور أكبر من

0.05، (sig > 0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، بالتالي يجب استخدام الاختبارات المعلمية.

الجدول (4)

اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

المحور	محتوى المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
المجال المستقل: الاخلال الوظيفي				
الأول	الإخلالات التنظيمية	5	0.98	0.37
الثاني	الإخلالات السلوكية	5	0.98	0.28
الثالث	الإخلالات المالية	5	0.98	0.11
الرابع	الإخلالات الجنائية	5	0.98	0.12
المجال التابع:				
الأول	الأداء الوظيفي	10	0.98	0.26
	جميع الفقرات	30	0.99	0.72

الأساليب الإحصائية المستخدمة (المعالجات الإحصائية):

استخدمت الدراسة بعض الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة الاستبانة، وتصلح لتحقيق أهدافها، وهي: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية، ومعامل الارتباط بيرسون، وطريقة التجزئة النصفية، ومعامل ألفا كرونباخ، واختبار شيفيه البعدي، واختبار (ت)، واختبار كولومجروف-سمرنوف، وتحليل التباين الأحادي، وتحليل الانحدار الخطي البسيط، وللحكم على متوسطات استجابات أفراد العينة على المجالات والفقرات، فقد تم اعتماد المحك الموضح في الجدول (5) محتسباً طول الفئة على النحو الآتي: طول الفئة = (الحد الأعلى - الحد الأدنى) ÷ عدد بدائل الأداة أو مستويات الممارسة، أي أن $(4=1-5) \div 5 = 0.8$.

الجدول (5)

المحك المعتمد لتحليل النتائج

نوع الاستجابة	درجة التوافر	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً
الاستجابات الموجبة	طول الخلية	1.80 - 1	2.60 - 1.80	3.40 - 2.60	4.20 - 3.40	5.0 - 4.20
	الوزن النسبي	20% - 36%	36% - 52%	52% - 68%	68% - 84%	أكثر من 84% - 100%
الاستجابات السالبة	درجة التوافر	مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
	طول الخلية	1.80 - 1	2.60 - 1.80	3.40 - 2.60	4.20 - 3.40	5.0 - 4.20
	الوزن النسبي	20% - 36%	36% - 52%	52% - 68%	68% - 84%	أكثر من 84% - 100%

نتائج تطبيق الاستبانة ومناقشتها

النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول الذي ينص على:

ما مستوى الإخلال الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة من وجهة نظر الإدارة العليا؟
للإجابة عن هذا التساؤل، تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لاستجابات العينة كما في الجدول (6):

الجدول

(6) مستوى الإخلال الوظيفي من وجهة نظر الإدارة العليا

م	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	الإخلالات التنظيمية	2.47	0.58	49.42%	1
2	الإخلالات السلوكية	2.29	0.73	45.98%	2
3	الإخلالات المالية	2.12	0.65	42.50%	4
4	الإخلالات الجنائية	2.13	0.52	42.64%	3
5	الدرجة الكلية	2.25	0.48	45.14%	

يتضح من الجدول (6) أن درجة التقدير الكلية مستوى الإخلال الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة من وجهة نظر الإدارة العليا في المجالات جميعها بلغت (2.25)، وبوزن نسبي (45.14%)، ويدل ذلك على أن درجة التقدير الكلية بشكل عام منخفضة، وبالنسبة للمجالات فقد حصل مجال (الإخلالات التنظيمية) على الترتيب الأول بمتوسط حسابي (2.47)، يليه مجال (الإخلالات السلوكية) في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (2.29)، ثم مجال (الإخلالات الجنائية) في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (2.13)، وأخيراً مجال (الإخلالات المالية) في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (2.12).

ويمكن أن تُعزى هذه النتيجة إلى أن الجامعات الفلسطينية الخاصة تتجه إلى الإصلاح الإداري في جميع أقسامها وذلك لأنها مؤسسات تحكمها أنظمة وقوانين، يضاف إلى ذلك وجود كوادر بشرية مؤهلة، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (ميا وداؤد، 2019)، ودراسة (أبو عمرة، 2011)، وفيما يلي عرض ومناقشة درجة تقدير الإدارة العليا لمستوى الإخلال الوظيفي في الجامعات الفلسطينية داخل كل مجال من مجالات الاستبانة، حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية لجميع فقرات الاستبانة، وهي مفصلة تحت مجالاتها، كما هو موضح في الجداول (7)، (8)، (9)، (10):

المجال الأول: الإخلالات التنظيمية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والترتيب لتقديرات أفراد العينة لمستوى الإخلالات التنظيمية، وذلك كما في الجدول (7):

الجدول (7)

مستوى الإخلالات التنظيمية من وجهة نظر الإدارة العليا

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	ضعف تعاون بعض الموظفين مع الزملاء.	2.46	0.96	49.22%	2
2	استقبال الموظفين للمعارف والأصدقاء في مكان العمل.	2.78	0.79	55.68%	1
3	ينفذ الموظفون الحد الأدنى من متطلبات وظيفتهم التي تبعدهم عن الخطر.	2.40	0.86	48.04%	3
4	ضعف التزام الموظفين بوقت الدوام الرسمي.	2.29	0.88	45.88%	4
5	إضاعة الموظفين لجزء كبير من وقت العمل في تناول طعام الإفطار.	2.24	0.64	44.90%	5
	التقدير العام للمجال	2.47	0.58	49.42%	

ويتضح من الجدول السابق أن:

1. أعلى فقرة في الاستجابة هي فقرة (2) حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.78)، الوزن النسبي (55.68%)، يدل على موافقة العينة بدرجة متوسطة على "استقبال الموظفين للمعارف والأصدقاء في مكان العمل"

2. أدنى فقرة في الاستجابة هي فقرة (5) حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.24)، الوزن النسبي (44.90%)، مما يدل على أن العينة موافقة بدرجة منخفضة على "إضاعة الموظفين لجزء كبير من وقت العمل في تناول طعام الإفطار".

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول للإخلالات التنظيمية تساوي (2.47)، والوزن النسبي يساوي (49.42%) مما يدل على أن العينة موافقة بدرجة منخفضة، أي أن لديها توجه سلبي تجاه فقرات المحور الأول (الإخلالات التنظيمية)، وهذا يدل على أن مستوى الإخلالات التنظيمية في الجامعات الفلسطينية الخاصة منخفض.

ويعزو الباحث ذلك إلى التزام الموظفين بالقيم والأخلاق العربية والإسلامية الأصيلة، والوفاء بالواجبات والمسؤوليات واحترام الحقوق، واتفقت هذه الدراسة مع دراسة (دلال، 2015)، واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (الذبحاوي والذبحاوي، 2018)، ودراسة (بن عطاء الله، 2015)، ودراسة (الثقفي، 2008)، ودراسة (Sunday, 2014).

المجال الثاني: الإخلالات السلوكية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والترتيب لتقديرات أفراد العينة لمستوى الإخلالات السلوكية، وذلك كما في الجدول (8):

الجدول (8)

مستوى الإخلالات السلوكية من وجهة نظر الإدارة العليا

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	استخدام الموظفين للهاتف في مكالمات هاتفية مطولة في غير مصلحة العمل.	2.67	0.82	53.54%	1
2	تزوير بعض الموظفين في الأوراق الرسمية، كالتزوير في (زمن الحضور والانصراف . التوقيع في دفتر الدوام بدل موظف آخر).	1.78	0.99	35.68%	5
3	ترك الموظفين للمكاتب والتنقل بين المكاتب الأخرى لتبادل الأحاديث.	2.35	0.99	47.06%	3
4	استغلال الموظفين للوظيفة في تحقيق مصالح شخصية.	2.50	0.66	50.18%	2
5	إساءة الموظفين لمعاملة الجمهور بالتأخير أو سوء السلوك.	2.22	0.60	44.52%	4
	التقدير العام للمجال	2.29	0.63	45.98%	

ويتضح من الجدول السابق أن:

1. أعلى فقرة في الاستجابة هي فقرة (1) حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.67)، الوزن النسبي (53.54%)، مما يدل على أن العينة موافقة بدرجة متوسطة على "استخدام الموظفين للهاتف في مكالمات هاتفية مطولة في غير مصلحة العمل".

2. أدنى فقرة في الاستجابة هي فقرة (2) حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.78)، الوزن النسبي (35.68%)، مما يدل على أن العينة موافقة بدرجة منخفضة جداً على "تزوير بعض الموظفين في الأوراق الرسمية، كالتزوير في (زمن الحضور والانصراف . التوقيع في دفتر الدوام بدل موظف آخر)".

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني للإخلالات السلوكية تساوي (2.29)، والوزن النسبي يساوي (45.98%)، مما يدل على أن العينة موافقة بدرجة منخفضة، أي أن لديها توجه سلبي تجاه فقرات المحور الثاني (الإخلالات السلوكية)، وهذا يدل على أن مستوى الإخلالات السلوكية في الجامعات الفلسطينية الخاصة منخفض.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن هذه الظاهرة مرتبطة بالأسباب الاجتماعية والسلوكية للأفراد إضافة إلى نقص الرقابة الإدارية والمالية ونقص الوازع الديني والأخلاقي، واختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (دلان، 2015)، ودراسة (Ramzy et al., 2018).

المجال الثالث: الإخلالات المالية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والترتيب لتقديرات أفراد

العينة لمستوى الإخلالات السلوكية، وذلك كما في الجدول (9):

الجدول (9)

مستوى الإخلالات المالية من وجهة نظر الإدارة العليا

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	قبول بعض الموظفين للرشوة الهدايا.	1.99	0.83	39.80%	6
2	اختلاس بعض الموظفين للأموال.	1.95	0.84	39.02%	7
3	مخالفة الموظفين للقوانين واللوائح المالية المعمول بها.	2.26	0.71	45.30%	2
4	إسراف بعض الموظفين في استخدام أموال الجامعة.	2.16	0.94	43.34%	3
5	إنفاق بعض الموظفين على تطوير الأثاث دون حاجة.	2.31	0.75	46.26%	1
	التقدير العام للمجال	2.14	0.65	42.90%	

ويتضح من الجدول السابق أن:

1. أعلى فقرة في الاستجابة هي فقرة (7) حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.31)، الوزن النسبي (46.26%)، مما يدل على موافقة العينة بدرجة منخفضة على "إنفاق بعض الموظفين على تطوير الأثاث دون حاجة".

2. أدنى فقرة في الاستجابة هي فقرة (2) حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.99)، الوزن النسبي (39.80%)، مما يدل على أن العينة موافقة بدرجة منخفضة جداً على "اختلاس بعض الموظفين للأموال".

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث الإخلالات المالية تساوي (2.14)، والوزن النسبي يساوي (42.90%)، مما يدل على أن العينة موافقة بدرجة منخفضة، أي أن لديها توجه سلبي تجاه فقرات المحور الثالث (الإخلالات المالية)، وهذا يدل على أن مستوى الإخلالات المالية في الجامعات الفلسطينية الخاصة منخفض.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن حصول الموظف على حقوقه المالية من رواتب مجزية وحوافز تتناسب مع طبيعة الأعمال الموكلة إليه، فإن ذلك سيؤدي إلى انعدام الإخلالات المالية، من اختلاسات للأموال ومخالفة اللوائح والأنظمة المعمول بها، وهذا ما يراه الباحث متوفراً في الجامعات الخاصة، واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (الذبحاوي والذبحاوي، 2018).

المجال الرابع: الإخلالات الجنائية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والترتيب لتقديرات أفراد

العينة لمستوى الإخلالات السلوكية، وذلك كما في الجدول (10):

الجدول (10)

مستوى الإخلالات الجنائية من وجهة نظر الإدارة العليا

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	إفشاء بعض الموظفين لأسرار العمل.	2.37	0.81	47.50%	2
2	ارتكاب بعض الموظفين لجناية أو جنحة مخلة بالشرف.	1.73	0.86	34.70%	5
3	يحتفظ بعض الموظفين لنفسه بأصل أية ورقة رسمية أو صورة أو نسخة أو ملخص عنها ولو كانت خاصة بعمل كلف به شخصياً.	2.16	0.81	43.34%	3
4	استغلال الموظفين لبعض الهواتف والسيارات وبعض الأدوات في العمل لأغراض شخصية بحتة.	2.52	0.99	50.58%	1
5	يطلع بعض الموظفين بطريقة غير قانونية على المحتوى الذي ليس من اختصاصه.	1.91	0.95	38.24%	4
	التقدير العام للمجال	2.13	0.52	42.64%	

ويتضح من الجدول السابق أن:

1. أعلى فقرة في الاستجابة هي فقرة (4) حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.52)، الوزن النسبي (50.58%)، مما يدل على أن العينة موافقة بدرجة متوسطة على "استغلال الموظفين لبعض الهواتف والسيارات وبعض الأدوات في العمل لأغراض شخصية بحتة".

2. أدنى فقرة في الاستجابة هي فقرة (2) حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.73)، الوزن النسبي (34.70%)، مما يدل على أن العينة موافقة بدرجة منخفضة جداً على "ارتكاب بعض الموظفين لجناية أو جنحة مخلة بالشرف".

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الرابع الإخلالات الجنائية تساوي 2.13، والوزن النسبي يساوي 42.64%، مما يدل على أن العينة موافقة بدرجة منخفضة جداً، أي أن لديها توجه سلبي تجاه فقرات المحور الرابع (الإخلالات الجنائية)، وهذا يدل على أن مستوى الإخلالات الجنائية في الجامعات الفلسطينية الخاصة منخفض.

ويعزو الباحث تلك النتيجة إلى وجود الرقابة الإدارية ومعايير تقييم واضحة لجميع الموظفين في الجامعات الخاصة إضافة إلى قوانين رادعة لتلك الإخلالات من شأنها أن تساهم بشكل كبير في انخفاض الإخلالات الجنائية.

وتختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة (Bolin and Heatherly, 2015)، ودراسة (Waseem, 2016). النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني الذي ينص على:

ما مستوى الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة من وجهة نظر الإدارة العليا؟ للإجابة عن هذا التساؤل، تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لاستجابات العينة، كما في الجدول (11):

الجدول (11)

مستوى الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة من وجهة نظر الإدارة العليا

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	يقوم العاملون بتأدية الوظائف بكفاءة وفاعلية.	3.37	0.98	67.46%	10
2	يتوفر لدى العاملين الرغبة للعمل خارج الدوام الرسمي.	3.66	0.85	73.34%	9
3	يتم تقييم الأداء بناءً على أسس علمية ومعايير واضحة.	3.86	0.89	77.26%	8
4	يحرص العاملون على تحسين أدائهم بشكل مستمر.	4.00	0.77	80.00%	4
5	يملك العاملون القدرة على التواصل مع زملائهم.	4.05	0.83	81.18%	2
6	يطلع الموظف على نتائج تقييم أدائه السنوي ليتمكن من تعزيز نقاط القوة، وتطوير نقاط الضعف.	3.89	0.91	78.40%	6
7	يوجد تنسيق مستمر بين المستويات الإدارية لتحقيق الجودة المطلوبة في العمل.	3.96	0.84	79.22%	5
8	تقدم الجامعة برامج تدريبية تساعد العاملين على تأدية أعمالهم بالكفاءة المطلوبة.	3.88	0.95	77.64%	7
9	تمنح الجامعة مكافآت وحوافز للموظف الذي يقدم أفكاراً إبداعية.	4.00	0.87	80.00%	3
10	تنفذ الجامعة نظام المساءلة بشفافية وموضوعية.	4.06	0.87	81.38%	1
	الدرجة الكلية	3.89	0.30	77.88%	

يتضح من الجدول (11) أن درجة التقدير الكلية لمستوى الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة من وجهة نظر الإدارة العليا في المجالات جميعها بلغت (3.89)، وبوزن نسبي (77.88%)، ويدل ذلك على أن درجة التقدير الكلية بشكل عام مرتفعة، وقد كان أعلى مستوى هو المتضمن في الفقرة (10) مما يدل على أن العينة موافقة بدرجة مرتفعة على أن الجامعة تنفذ نظام المساءلة بشفافية وموضوعية، كما يتضح أن أدنى مستوى هو المتضمن في الفقرة (1)، يدل على أن العينة موافقة بدرجة متوسطة على قيام العاملين بتأدية الوظائف بكفاءة وفاعلية، ويمكن أن تُعزى هذه النتيجة إلى الوعي النسبي لدى الموظفين في الجامعات الفلسطينية الخاصة بأهمية تأدية ما يسند إليهم من أعمال بكفاءة وفاعلية نتيجة للدورات التدريبية التي تعدها الجامعات لموظفيها، لكنه لم يصل بعد إلى المستوى المطلوب، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (الدُّهدار، 2016)، ودراسة (بحر وأبو سويرح، 2010)، وتختلف مع نتائج دراسة (Ramzy et al., 2018).

الإجابة عن السؤال الثالث:

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث الذي ينص على:

ما أثر الإخلال الوظيفي على الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة عند مستوى

الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؟

للإجابة عن هذا التساؤل تم صياغة الفرضية الآتية:

لا يوجد أثر للإخلال الوظيفي على الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؟

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما في الجدول (12):

الجدول (12)

نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير الإخلال الوظيفي على الأداء الوظيفي

مستوى الدلالة	T المحسوبة	معامل الانحدار		مستوى الدلالة	F المحسوبة	درجة الحرية DF	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	المتغير التابع
0.000	24.695	0.690	الثابت b	0.000	4810.60	1	0.980	0.990	الأداء الوظيفي
0.000	69.35	0.839	الإخلال الوظيفي a			100			
						101			

يتضح من الجدول (12) أن:

نتائج التحليل الإحصائي أظهرت وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإخلال الوظيفي على الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة، فقد بلغ معامل الارتباط R (0.99) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أما معامل التحديد R² فقد بلغ (0.98)، أي أن ما قيمته (0.98) من التغيرات في الأداء الوظيفي في الجامعات ناتج عن الإخلال الوظيفي، وأن (0.02) من التغيرات في الأداء الوظيفي تعود إلى متغيرات لا تدخل ضمن الإخلال الوظيفي وتتطوي تحت متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، كما بلغت درجة التأثير (0.83) β ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإخلال الوظيفي يؤثر على مستوى الأداء الوظيفي في الجامعات بقيمة (0.83)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة التي بلغت (4810.60) وهي دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما بلغت قيمة T المحسوبة (24.69)، وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية، وعليه ترفض الفرضية الصفرية (العدمية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإخلال الوظيفي على الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (بن عطاء الله، 2015)، ودراسة (Idris et al., 2015)، ودراسة (Sunday, 2014).

النتائج المتعلقة بالتساؤل الرابع الذي ينص على:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة تُعزى لمتغيرات: (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والمسمى الوظيفي)؟
وللإجابة عن هذا التساؤل، تم صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة تُعزى إلى متغير الجنس (ذكر، أنثى).

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وقد كانت النتائج كما في الجدول (13):

الجدول (13)

نتائج اختبار (ت) للكشف عن دلالة الفروق بين استجابات العينة التي تُعزى لمتغير الجنس.

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	النتيجة
الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي	ذكر	90	2.601	0.426	1.927	0.235	غير داله عند 0.05
	أنثى	12	2.451	0.220			

قيمة (ت) الجدولية عند درجة حرية "101" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.975

ويتضح من الجدول السابق أن:

أن قيمة (ت) المحسوبة لجميع المحاور تساوي 1.927 وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية والتي تساوي 1.975، كما أن قيمة مستوى الدلالة 0.235 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة تُعزى إلى متغير الجنس (ذكر، أنثى)، وبالتالي قبول الفرضية الصفرية، ويمكن أن يُعزى ذلك إلى عدم وجود فروق بين جنس الموظفين وذلك لأن الجنس لا يعتبر عائلاً أمام ظهور الإخلال الوظيفي أو الأداء الوظيفي للموظف، كما أن كلا الجنسين في العمل مطالبين بتأدية أعمالهم، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (الخطيب، 2018).

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي (دبلوم، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه).

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وقد كانت النتائج كما في الجدول (14):

الجدول (14)

نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي للكشف عن دلالة الفروق بين استجابات العينة التي تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية	النتيجة
حول الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي	بين المجموعات	0.903	2	0.451	2.787	0.066	غير داله عند 0.05
	داخل المجموعات	16.030	99	0.162			
	المجموع	16.932	101				

قيمة (ف) الجدولية عند درجة حرية "2، 99" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.1

ويتضح من الجدول السابق أن:

أن قيمة (ف) المحسوبة لجميع المحاور تساوي 2.787 وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية والتي تساوي 3.1، كما أن قيمة مستوى الدلالة 0.066 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي (دبلوم، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه)، وبالتالي قبول الفرضية الصفرية، ويمكن أن يُعزى ذلك إلى المستوى العلمي المتقارب لأفراد العينة حيث أن أغلبهم من حملة الماجستير والدكتوراه حيث أن هذه الفئة تدرك جيداً الإخلال الوظيفي وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين. كما أن العمل الجامعي رسالة وأمانة بغض النظر عن رتبته فالجميع يقوم بأداء الواجب الذي عليه، وتختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة (الخطيب، 2018)، ودراسة (الثقفي، 2008).

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة تُعزى إلى متغير سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات، من 5 إلى 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وقد كانت النتائج كما في الجدول (15):

الجدول (15)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق بين استجابات العينة التي تُعزى لمتغير سنوات الخدمة.

عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية	النتيجة
حول الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي	بين المجموعات	2.281	2	1.140	7.706	0.001	داله عند 0.01
	داخل المجموعات	14.651	99	0.148			
	المجموع	16.932	101				

قيمة (ف) الجدولية عند درجة حرية "2، 99" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.1

ويتضح من الجدول السابق أن:

أن قيمة (ف) المحسوبة لجميع المحاور تساوي 7.706 وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية والتي تساوي 3.1، كما أن قيمة مستوى الدلالة 0.001 وهي أقل من 0.05، وهذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة تُعزى إلى متغير سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات، من 5 إلى 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).

ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شيفيه وكانت النتائج كما في الجدول الآتي:

الجدول (16)

نتائج اختبار شيفيه للتعرف إلى اتجاه الفروق ودلالاتها التي تُعزى لمتغير سنوات الخدمة

أقل من 5 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أكثر من 10 سنوات		الفرق بين المتوسطات
Sig	M.D	Sig	M.D	Sig	M.D	
0.000	0.394			-	-	أقل من 5 سنوات
0.049	0.175	-	-	-	-	من 5 إلى 10 سنوات
-	-	-	-	-	-	أكثر من 10 سنوات

Sig – significant at the 0.05 level M.D. Mean Difference

ويتضح من الجدول السابق أن:

- يوجد فروق بين "أقل من 5 سنوات" و "من 5 إلى 10 سنوات" والفروق لصالح "من 5 إلى 10 سنوات"

- يوجد فروق بين "أقل من 5 سنوات" و "أكثر من 10 سنوات" والفروق لصالح "أكثر من 10 سنوات" تبين هذه النتيجة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخدمة لصالح من هم "أكثر من 10 سنوات"، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن

- العاملين في الإدارة العليا ممن لديهم سنوات خدمة كبيرة، وبالتالي فإن لديهم الإدراك الكافي الذي يمكنهم من فهم الإخلال الوظيفي ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي أكثر من غيرهم، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (الخطيب، 2018)، ودراسة (حنان، 2010).
الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي (رئيس جامعة، نائب رئيس الجامعة، عميد، نائب عميد، رئيس قسم إداري، رئيس قسم أكاديمي، أخرى).
وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وقد كانت النتائج كما في الجدول (17):

الجدول (17)

نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي للكشف عن دلالة الفروق بين استجابات العينة التي تُعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية	النتيجة
حول الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي	بين المجموعات	0.905	4	0.226	1.370	0.250	غير داله عند 0.05
	داخل المجموعات	16.027	97	0.165			
	المجموع	16.932	101				

قيمة (ف) الجدولية عند درجة حرية "4، 97" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.47

أن قيمة (ف) المحسوبة لجميع المحاور تساوي 1.370 وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية والتي تساوي 2.47، كما أن قيمة مستوى الدلالة 0.250 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي (رئيس جامعة، نائب رئيس الجامعة، عميد، نائب عميد، رئيس قسم إداري، رئيس قسم أكاديمي، أخرى). وبالتالي قبول الفرضية الصفرية، ويمكن أن يعود ذلك إلى اتفاق جميع الموظفين بغض النظر عن المسميات الوظيفية على أن الأداء الوظيفي لا يتحقق بأفضل صورته إلا بالبعد عن الإخلال الوظيفي مما يمنح الموظف كافة الحقوق بعدالة وموضوعية لكي يعطي الموظف بأقصى قدراته وبأفضل إمكانياته ما هو مطلوب منه.

نتائج الدراسة

1. مستوى الإخلال الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة من وجهة نظر الإدارة العليا كان منخفضاً، وبوزن نسبي (45.14%).
2. مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين في الجامعات الفلسطينية الخاصة في قطاع غزة من وجهة نظر الإدارة العليا كان مرتفعاً، وبوزن نسبي (77.88%).
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإخلال الوظيفي على الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي تُعزى إلى متغيرات: (الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي).
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى الإخلال الوظيفي والأداء الوظيفي تُعزى إلى متغير سنوات الخدمة لصالح ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات.

التوصيات:

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج توصي الدراسة بما يلي:

1. ضرورة توفير جميع الإمكانيات المادية والمعنوية اللازمة للموظفين لتحفيزهم وزيادة التزامهم.
2. تنظيم ندوات إرشادية للعاملين حول اللوائح والأنظمة والقوانين المالية والإدارية التي يجب على الموظفين الالتزام بها.
3. وضع مدونات أخلاقية لضبط سلوك الموظفين عبر توضيح الإخلال الوظيفي والجزاءات التأديبية المناسبة.
4. ضرورة اتباع الجزاءات التأديبية للموظف مثل (لفت النظر، الخصم، الحرمان من الترقية، وغيرها) عند ظهور أي من الإخلالات الوظيفية لدى الموظفين.
5. ضرورة الاهتمام بتقييم الأداء واعتباره مقياس لكفاءة الموظف بحيث تتم المكافأة والحوافز والترقية والعقاب على أساسه، لأن ذلك سيؤثر بشكل واضح على الأداء الوظيفي للعاملين.
6. تقديم حوافز ومكافآت مادية وعينية وذلك مقابل أداء الموظفين ذوي السلوكيات المنضبطة.
7. تحسين البيئة المادية للعمل وذلك من خلال تصاميم المكتب من حيث الإضاءة والتهوية، وسهولة الحركة والعمل على توفير أماكن خاصة لاستراحة الموظفين، لأن ذلك يقلل من فرص ترك الموظفين لأماكن عملهم.
8. تنويع المهام والواجبات الوظيفية للعاملين وأن لا تكون أعمالهم روتينية، وإتاحة الفرصة للعاملين للتجديد والابتكار والتطوير والتغيير.

9. تشجيع العاملين على التطوع أداء مهامهم مما يساهم في تقدم العمل وبالتالي زيادة في مستوى الأداء.
10. زيادة الاهتمام بتحفيز العاملين وتشجيعهم ومكافأتهم على تقديم الأفكار الجديدة.
11. إعطاء العاملين المزيد من الصلاحيات في اتخاذ القرارات الهامة وتحمل مسؤوليتها مما يساهم بشكل فاعل في تأدية وظائفهم بكفاءة وفاعلية.

المراجع

أولاً- المراجع العربية:

1. الأشهب، إسماعيل (2017). "علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي"، رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر.
2. أبو الروس، سامي علي وأبو ماضي، خالد ماضي (2011). "مدى اهتمام الجامعات الفلسطينية بمتطلبات رفع كفاءة عملية تقييم أداء العاملين"، مجلة الدراسات الإنسانية، الجامعة الإسلامية بغزة، المجلد 19، العدد الأول، ص 1179 - 1212.
3. أبو الكاس، المعتصم بالله هاني (2015). "أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.
4. أبو عمرة، حسن محيسن (2011). "عوامل الإخلال الوظيفي في الكليات التقنية بقطاع غزة من وجهة نظر الإدارة العليا"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة.
5. أبو مصطفى، محمد مصطفى وسعيد، محمود عودة (2020). "المراجعة الإدارية ودورها في معالجة الانحرافات الوظيفية في وزارة الأوقاف والشئون الدينية"، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد (4)، العدد (1)، ص 11-29.
6. بابا تندي، محمد موسى (2006). "الأسباب المادية للفساد الإداري وأساليب العلاج دراسة مقارنة"، رسالة ماجستير، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية.
7. بن شطو، فتيحة (2017). "نظام الحوافز وعلاقته بالفعالية التنظيمية، دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالمسيلة"، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
8. بن عطاء الله، سميحة (2015). "التغيب عن العمل وانعكاسه على أداء العامل داخل المؤسسة، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبحيرة"، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

9. بحر عبد يوسف، وأبو سويرح أيمن سليمان (2010). "أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة"، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الإنسانية، المجلد الثامن عشر، العدد الثاني، ص 1147-1214.
10. بلال، زروق عثمان وكشوب، أحمد سهيل (2020). "أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار بسلطنة عمان"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، جامعة ظفار، المجلد 4، العدد 4، ص 51-68.
11. الثقي، عبد الرحمن (2008). "الإخلال الوظيفي لمعلم التعليم العام الحكومي بمحافظة الطائف والجزءات المناسبة لضبطها كما يراها المشرف التربوي والمدير المعلم"، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
12. حاحة، عبد العالي وتام، أمال يعيش (2017). "أثر الإهمال الوظيفي على أداء الخدمة بالمرافق العامة"، مجلة الاجتهاد القضائي، جامعة محمد خيضر - بسكرة، مجلد (7)، العدد (15)، ص 146-160.
13. الحمداني، ناهدة إسماعيل وعلي، علي أكرم (2010). "رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين، دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل"، مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، المجلد 32، العدد 98، ص (119-145).
14. الخطيب، ثروة علي (2018). "مدى شيوع الانحراف الوظيفي لدى معلمي المدارس في محافظة بيت لحم من وجهة نظر المديرين والمشرفين"، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.
15. دلال، غلوسي (2015). "الرقابة الإدارية والتسيب الإداري في المؤسسة: دراسة ميدانية في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، تبسة"، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
16. الدهدار، أنيسة حسن (2016). "درجة تقبل معلمي المدارس الثانوية بقطاع غزة للمساءلة التربوية وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي لديهم"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة.
17. ديش، سورية (2019). "الجزءات الإدارية العامة في غير مجالي العقود والتأديب ومدى دستوريتها"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 1، ص 340 - 355.
18. الذبحاوي، عامر عبدالكريم والذبحاوي، سناء عبدالكريم، (2018)، "العدالة التنظيمية دورها في الحد من ممارسات الانحراف التنظيمية، بحث تحليلي لآراء عينة من الموظفين في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة"، مجلة مركز دراسات الكوفة، جامعة الكوفة، العدد 49، ص 211-238.
19. رجم، خالد والعيد، رواج وبن مصطفى، ريم، (2019). "أثر أبعاد بيئة العمل على أداء أعوان الرقابة بمديرية التجارة بولاية ورقلة"، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، مجلد 10، العدد 23، ص 184-199.

20. السالم ، عبد العزيز بن عبد الرحمن (2008). "جريمة إخلال الموظف بواجباته استجابة للوساطة"، رسالة ماجستير، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية.
21. الشميمري، أحمد بن عبد الرحمن (2011). "أخلاقيات الموظف"، الطبعة السادسة، جامعة الملك سعود.
22. العجلة، توفيق عطية (2009). "الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام: دراسة تطبيقية على وزارات قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة.
23. علي، آية وليد (2018). "ضغوط العمل الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية وعلاقتها بانتماهم المهني"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة.
24. العنزي عوض، والقديم عقوب (2006). "إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاقيات المهنية، دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بدولة الكويت"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، المجلد 22، العدد الثاني، ص 83-110.
25. فاتح، جبلي (2015). "الانحراف الوظيفي، الأنواع، الأسباب، وسبل العلاج"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة تنبسة، المجلد (8)، العدد (10)، ص 183-206.
26. مسعودي، حنان (2016). "أثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي: دراسة حالة في المصحة الطبية الجراحية الضياء . ورقلة"، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح . ورقلة، الجزائر.
27. المصري، مروان وليد (2007). "تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة.
28. مهديد، فاطمة الزهراء (2017). "قياس أثر عوامل الثقافة التنظيمية على جودة القرار الإداري"، مجلة رؤى الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، المجلد (7)، العدد (12)، ص 332 - 348.
29. ميا، علي يونس، وداؤد، علي محسن (2019). "مدى توافر عوامل الإخلال الوظيفي في مديرية مالية اللاذقية: دراسة ميدانية"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد (41)، العدد (2)، ص 337 - 354.
30. نوفل، كمال راتب (2015). "أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة.
31. وزارة التربية والتعليم العالي (2020). "التقرير الإحصائي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي في القطاع الجنوبية 2020/2019".

Romanization of Arabic references

1. Al-Ashhab, I. (2017). The Relationship of Work Stress with Job Satisfaction (in Arabic). *Master Thesis*, Shahid Hama Lakhdar University, Wadi, Algeria.
2. Abu Al-Rous, S. and others, (2011). The extent of the Palestinian universities 'interest in the requirements of raising the efficiency of the employee performance evaluation process (in Arabic), *Journal of Human Studies*, Vol. 19, No. 1, The Islamic University, Gaza, pp. 1179-1212.
3. Abu Al-Kas, M. and others, (2015). Professional ethics and its role in the job performance of workers in non-governmental organizations in the Gaza Strip (in Arabic), *Master thesis*, Academy of Management and Politics for Postgraduate Studies, Gaza.
4. Abu Amra, H. (2011). Factors of career deviation in Technical Colleges in the Gaza Strip from the Viewpoint of Senior Management (in Arabic), *Master Thesis*, Islamic University, Gaza.
5. Abu Mustafa, M. and others, (2020). Administrative review and its role in addressing job deviations in the Ministry of Endowments and Religious Affairs (in Arabic), *Afaq Journal of Management Sciences and Economics*, Volume (4), Issue (1), University of Mohamed Boudiaf, Al-M'sila, Algeria, pp. 11-29.
6. Baba Tende, M. (2006). Material Causes of Administrative Corruption and Treatment Methods, a Comparative Study (in Arabic), *Master Thesis*, Imam Muhammad Ibn Saud Islamic University, Saudi Arabia.
7. Benshatou, F. (2017). The Incentive System and Its Relation to Organizational Effectiveness, a field study at the National Fund for Social Insurance in M'sila (in Arabic), *Master thesis*, Mohamed Boudiaf University, M'sila, Algeria.
8. Bin Ata Allah, S. (2015). Absenteeism and its reflection on the worker's performance within the organization, a field study at the Public Authority for Neighborhood Health in Juhaira (in Arabic), *Master thesis*, Kassadi Merbah and Ouargla University, Algeria.
9. Bahr, Y. and others, (2010). The impact of the organizational climate on the job performance of the administrative workers at the Islamic University of Gaza (in Arabic), *Journal of the Islamic University*, Humanitarian Series, Vol. (18), No. (2), The Islamic University, Gaza, pp. 1147-1214.
10. Bilal, Z. and others, (2020). The Impact of Administrative Ethics on Job Performance: A Field Study in Industrial Companies in Dhofar Governorate, Sultanate of Oman (in Arabic), *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, Volume (4), Number (4), Dhofar University, Oman, pp. 51-68
11. Al-Thaqafi, A. (2008). Breach of a teacher's career public educations schools in Taif province and appropriate sanctions for the seizure as seen by

- the supervisor Educational Director and Teacher (in Arabic), *Master Thesis*, Umm Al-Qura University, Saudi Arabia
12. Haha, A. others (2017). The Impact of Functional Negligence on Service Performance in Public Utilities (in Arabic), *Journal of Jurisprudence*, Volume (7), Number (15), University of Mohamed Khidir - Biskra, Algeria, pp. 146-160.
 13. Al-Hamdani, N. and others, (2010). Intellectual capital and its impact on employee performance management, an analytical study of the opinions of a sample of heads of scientific departments at the University of Mosul (in Arabic), *Rafidain Development Journal*, Volume (32), Issue (98), College of Administration and Economics, University of Mosul, Iraq, pp. 119-145.
 14. Al-Khatib, T. (2018). The prevalence of job deviation among school teachers in the Bethlehem governorate from the point of view of administrators and supervisors (in Arabic), *Master thesis*, Al-Quds University, Palestine.
 15. Dalal, G. (2015). Administrative Control and Administrative Lack in the Corporation: Field Study at the Electricity and Gas Distribution Corporation (in Arabic), Tebessa, *Master Thesis*, Mohamed Khaider University, Biskra, Algeria.
 16. Al-Dahdar, A. (2016). Degree of acceptance of secondary school teachers in the Gaza Strip for educational accountability and its relationship to the level of their job performance (in Arabic), *Master thesis*, Islamic University, Gaza.
 17. Dish, S. (2019). General administrative penalties in other than contracts and discipline and the extent of their constitutionality (in Arabic), *Journal of Legal and Political Sciences*, Vol. 10, No. 1, pp. 340-355.
 18. Al-Dhabawi, A. and others, (2018), Organizational Justice, Its Role in Reducing the Practices of Organizational Deviation: An Analytical Study of the Views of a Sample of Employees in the College of Administration and Economics, University of Kufa (in Arabic), *Journal of the Center for Studies of Kufa*, Issue (49), University of Kufa Iraq, pp. 211-238.
 19. Rajm, K. and others (2019). The impact of the dimensions of the work environment on the performance of the supervisory officers in the Directorate of Trade in the wilaya of Ouargla, (in Arabic), *Journal of Economy and Human Development*, Volume (10), Issue (23), Economic and Human Development Laboratory, Algeria, pp. 184-199.
 20. Al-Salem, A. (2008). The Crime of an Employee's Violation of His Duties in Response to Mediation (in Arabic), *Master Thesis*, Imam Muhammad bin Saud Islamic University, Saudi Arabia.
 21. Al-Shumaimari, A. (2011). Employee Ethics (in Arabic), *6th Edition*, Saudi Arabia: King Saud University.
 22. The Wheel, T. (2009). Administrative creativity and its relationship to the job performance of public sector managers: an applied study on the

- ministries of the Gaza Strip (in Arabic), *Master thesis*, the Islamic University, Gaza.
23. Ali, A. (2018). Administrative work pressures for UNRWA school principals and their relationship to their professional affiliation (in Arabic), *Master thesis*, Islamic University, Gaza.
24. Al-Enezi A., and others, (2006). Employees' perception of career behavior and professional ethics, a field study on government agencies in the State of Kuwait (in Arabic), *Damascus University Journal of Economic and Legal Sciences*, Volume (22), Issue (2), Damascus University, Syria, pp. 83-110.
25. Fatih, J. (2015). Functional deviation, types, causes, and means of treatment (in Arabic), *Journal of Social Sciences and Humanities*, Vol. (8), No. (10), University of Tebessa, Algeria, pp. 183-206.
26. Masoudi, H. (2016). The effect of time management on job performance: a case study in the medical and surgical clinic Dhiaa Ouargla (in Arabic), *Master thesis*, Kassdi Merbah University, Ouargla, Algeria.
27. Al-Masry, M. (2007). Development of the administrative performance of heads of academic departments in Palestinian universities in light of the principles of total quality management (in Arabic), *Master Thesis*, Islamic University, Gaza.
28. Mahdid, F. (2017). Measuring the Impact of Organizational Culture Factors on the Quality of Administrative Decision (in Arabic), *Economic Visions Journal*, Volume (7), Issue (12), Shahid Hama Lakhdar University, Algeria, pp. 332-348.
29. Maya, A., and others, (2019). Availability of Dysfunctional Factors in Lattakia Finance Directorate: A Field Study (in Arabic), *Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies*, Volume (41), Issue (2), Syria, pp. 337-354.
30. Nofal, K. (2015). The Impact of Administrative Discipline on the Job Performance of Employees in Governmental University Colleges in the Gaza Strip (in Arabic), *Master Thesis*, Islamic University, Gaza.
31. Ministry of Education and Higher Education (2020). "The Statistical Report of Higher Education Institutions and Programs in the Southern Sector 2019/2020".

ثانياً - المراجع الأجنبية

1. Bolin, Aaron and Heatherly, Linette (2001). "**Predictors of Employee Deviance: The Relationship Between Bad Attitudes and Bad Behavior**", *Journal of Business and Psychology*, Vol.15, No.3, P.405-418.

2. Idris Adegboyega, Onikoyi, Dele, Awolusi and Ayodeji, Boyede (2015). **"Effect of Absenteeism on Corporate Performance: A case Study of Cadbury Nigeria Plc, Ikeja"**, Lagos State, Nigeria, British Journal of Marketing Studies, Vol.3, No.2, P.58-71.
3. Mcguire, David and McLaren, Lauren (2007). **"The Impact of Physical Environment on Employee Commitment in Call Centers: The mediating Role of Employee Well-Being"**, Team Performance Management , Vol. 15, No. 1/2, P.35-48.
4. Ramzy, Omar; El Bedawy, Randa and Maher, Aya (2018), **"Dysfunctional Behavior at the Workplace and Its Impact on Employees' Job Performance"**, International Journal of Business Administration, Vol. 9, No. 4, P.224-233.
5. Saranani, Fajar (2015). **"Role conflict and stress effect on the performance of employees working in public works department"**, The International Journal of Engineering and Science (IJES), Vol. 4, No. 6, P.1-10.
6. Sunday, Akikibofori Jacob (2014). **"The Causes and Impact of Deviant Behavior in the Work Place"**, American Journal of Social Sciences, Arts and Literature Vol. 1, No. 2, P.1-11.
7. Waseem, Maimoona (2016). **"Deviant Workplace Behaviors in Organizations in Pakistan"**, The Lahore Journal of Business, Vol. 4, No. 2, P.93-104.