

بيئة العمل وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي دراسة تطبيقية على الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة

منصور محمد علي الأيوبي

تاريخ الاعتماد 2015/8/2م

تاريخ الاستلام 2015/6/10م

المخلص:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر بيئة العمل في تحقيق التميز المؤسسي في الكليات التقنية الحكومية بمحافظات غزة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الوظائف الإشرافية بالكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة وهما كلية فلسطين التقنية - دير البلح، والكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا - خان يونس، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة طبقت على جميع مفردات مجتمع الدراسة والبالغ عدده (49) موظف، وتم تحليل المعلومات باحتساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية، والرتب، ثم أجري تحليل اختبار الانحدار المتعدد، وتحليل اختبار التباين الأحادي، واختبار (T)، أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل بأبعادها على التميز المؤسسي في الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة. كما كشفت نتائج الدراسة بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي؛ الثقافة التنظيمية؛ الأنظمة والتعليمات؛ التدريب؛ المشاركة في اتخاذ القرارات؛ الحوافز والمكافآت؛ التكنولوجيا؛ ظروف العمل) في تحقيق التميز المؤسسي تعزى لمتغير (المؤهل العلمي؛ مجال العمل؛ سنوات الخبرة؛ الكلية) في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05).

الكلمات المفتاحية:

بيئة العمل، التميز المؤسسي، الكليات التقنية.

Abstract

The study aimed to detect the effect of evidence work in achieving organizational excellence in public technical colleges provinces of Gaza, and the study population of all employees in supervisory positions of government technical colleges in the provinces of Gaza and the two Palestine Technical College - Deir al-Balah, and the University College of Science and Technology - Khan Younis, and use the Researcher descriptive analytical method, and the study tool is a questionnaire applied to all the vocabulary of the study population and the adult number is (49) employees, was information analysis calculates averages, percentages, standard deviations, and ranks, and then multiple regression test analysis was conducted, and the analysis test of variance, and test (T), the results of the study showed a statistically significant effect of the work environment on the dimensions of organizational excellence in public technical colleges in the Gaza Strip. The study results reveal that there is no effect of a statistically significant factors work environment (organizational structure; organizational culture; regulations and instructions; training; participate in decision-making; incentives and rewards; technology; and working conditions) in achieving organizational excellence due to the variable (educational qualification; Employment ; years of experience; college) in state technical colleges at the level of significance (0.05).

أولاً: مقدمة:

ونحن في مطلع الألفية الثالثة من القرن الحادي والعشرين، فإن عصرنا الحالي يوصف بأنه عصر تفجر المعرفة وثورة المعلومات، وعصر العلم والتكنولوجيا. إذ إننا ندخل مجتمع المعرفة الذي لم يعد رأس المال أو المصادر الطبيعية أو العمل هو المصدر الاقتصادي الأساسي، بل المعرفة، ومن سيلعب دوراً مركزياً في هذا المجتمع هم العاملون أصحاب المعرفة.

وتتأثر كل المنظمات بالتغيرات التي تحدث من حولها، وذلك لكونها نظاماً مفتوحاً تؤثر في البيئة المحيطة وتتأثر بها، هذا وتوجد العديد من القوى التي تجعل هذا التغيير حتمياً في المنظمات المختلفة سواء كانت هادفة للربح أم غير هادفة للربح، تجارية أم صناعية أم خدمية، عامة أم خاصة، ومن ثم يصعب تجنب هذا التغيير (أحمد، 2009، ص15-ص16).

ويتفاعل الفرد العامل مع الظروف المحيطة به بصفة عامة، وبالتالي فإنه عادةً ما يستطيع أن يكيف سلوكه طبقاً لنوع الظروف التي يعيش من خلالها، فالإنسان العامل داخل المنظمات يتأثر بالبيئة التي يعمل فيها، لذا فإن دراسة بيئة العمل تؤدي إلى فهم وتصور واضح لتطوير أداء العاملين والاحتفاظ بهم داخل المنظمة، مما يجسد حرص المنظمات على تجنب الوقوع في الأخطاء التي تكلفها فقدان عامليها، وفقدان الثقة بها.

ومع تعدد الأساليب الإدارية الحديثة نشأ مفهوم التميز للتعبير عن الحاجة إلى منهج شامل يجمع عناصر ومقومات بناء المنظمات على أسس متفرقة تحقق لها قدرات عالية في مواجهة المتغيرات والأوضاع الخارجية المحيطة من كل ناحية، كما تكفل لها تحقيق الترابط والتناسق الكامل بين عناصرها ومكوناتها الذاتية، واستثمار قدراتها المحورية وتحقيق الفوائد والمنافع لأصحاب المصلحة من مالكي المنظمة والمتعاملين معها والمجتمع بأسره (السلمي، 2002، ص20).

ويشهد العالم في العقود الأخيرة إقبالاً مضطرباً على التعليم العالي، يتضح ذلك من ازدياد أعداد الطلبة الملتحقين في مختلف أنحاء العالم وخاصة الدول النامية، وهذا ما دعا المسؤولين عن التعليم العالي وعن المؤسسات المجتمعية والاقتصادية المختلفة إلى الاهتمام بجودة ونوعية التعليم، وتحديث وتنويع أهدافه ومجالاته وبرامجه وأنماطه، خشية حدوث تدهور في المستويات التعليمية إذا لم تعط العناية الكافية لضمان جودة ونوعية التعليم العالي وضبطها، وازدادت القناعة لدى أصحاب القرار بأن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى جيدة الإعداد، وهذا يتطلب وجود برامج تعليمية وتدريبية جيدة النوعية في مؤسسات التعليم العالي (وزارة التربية والتعليم العالي، 2010).

ويشكل التعليم التقني ركيزة أساسية من ركائز التنمية الاقتصادية والاجتماعية وأساساً من أسس تطور المجتمعات ورفقها، وهو أحد روافد الموارد البشرية المدربة القادرة على السير قدماً في تنمية المجتمعات، وفقاً للحاجات المتغيرة لسوق العمل والمجتمع (حمدان، الشويخ، 2009).

وتعتمد خطط التنمية إلى العمل على رفع مستوى أداء القوى العاملة البشرية وذلك بالإعداد والتوجيه والتدريب، وذلك لضمان استمرار التنمية على نحو متكامل.

والحقيقة التي لا تقبل الشك أن للتعليم التقني أهمية كبرى في تنمية متطلبات المجتمع الشاملة، ويمكن تلخيص هذه الأهمية في كونه يعد مصدراً من أهم مصادر إعداد القوى البشرية التي تعتمد عليها خطة التنمية، واحتياجات سوق العمل المحلية. كما يعد مؤشراً أساسياً في قياس وجود تنمية شاملة في مجتمع ما، بالإضافة إلى أنه يعتبر دليلاً قوياً على

الازدهار الاقتصادي. كما أنه يساعد هذه الدول على استغلال المواد الخام الموجودة لديها، وتصنيعها بدلاً من تصديرها للدول الصناعية المتقدمة بثمن بخس (أبو عاصي، 2003، ص3). ويتفق الكثير من الباحثين والخبراء في مجال الإدارة العامة على أن المنظمات الحكومية تواجه تحديات كثيرة لبلوغ الأداء المتميز يصعب مواجهتها أو التعامل معها من خلال أساليب تقليدية، مما يستلزم إعادة النظر في النظم، والسياسات، والبرامج الحالية، حتى يمكن تحقيق التوافق المرغوب مع هذه التحديات. إن التميز في الكليات التقنية الحكومية يتجسد في مدى قدرة الكليات على إرضاء المتعاملين وخدمتهم على الوجه الأمثل، ويتحقق ذلك عبر برامج الأداء المتميز لتمكين الكليات التقنية الحكومية من الاستجابة الفاعلة لتحديات العصر الجديد وتطوير أداؤها.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

تبلورت مشكلة الدراسة من خلال خبرة الباحث الميدانية في مجال العمل في حقل التعليم التقني، كونه يعمل محاضراً في إحدى الكليات التقنية بفلسطين طيلة عشرين عاماً، إذ أدرك أنه من خلال الدراسات والأبحاث السابقة التي قام بها طيلة عمله أن مؤسسات التعليم العالي بعامة والكليات التقنية الحكومية بخاصة تواجه تحديات وأزمات عديدة تتراوح من زيادة الكفاية الإنتاجية إلى زيادة التفاعل الإيجابي مع البيئة الاجتماعية التي تعمل بها تلك المؤسسات التعليمية. كما تتسم البيئة المحيطة بالكليات التقنية الحكومية في الوقت الحاضر بالإيقاع السريع والديناميكية والتغير الشديد والاتجاه إلى العولمة وكسر الحواجز، والمنافسة الشديدة القائمة على توظيف العمل والتكنولوجيا، وضرورة التطوير والتحسين والابتكار بما يحقق التميز والنمو والتفوق والاستمرارية في مجال الأعمال. ومن أبرز التحديات التي تواجه الكليات التقنية والذي أصبح تحدياً يواجه مسؤولي تلك الكليات التسارع المعلوماتي والتقني، فكيف تستطيع الكليات التقنية أن توائم بين مواجهة الظروف المختلفة المحيطة بها والضغوط الخارجية والداخلية والسياسية وبين القيام بالمسؤوليات الكبيرة الملقاة على عاتقها؟ وكيف تواجه أعداد الطلبة الكبير، والظروف المالية الصعبة، والقيم المتصارعة، والاتجاهات المتباينة؟ (اللولو، 2004، ص104).

لقد أصبحت حاجة الكليات التقنية الحكومية للتميز في أدائها والمحافظة على استمراريته في بيئة تنافسية حاجة ملحة لتحقيق البقاء والنمو والاستمرار، وفي ضوء ذلك يمكن بلورة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر بيئة العمل في تحقيق التميز المؤسسي بالكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة؟

ثالثاً: تساؤلات الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن سؤالها الرئيس من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

1. ما مستوى أهمية بيئة العمل (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، الأنظمة والتعليمات، التدريب، المشاركة في اتخاذ القرارات، الحوافز والمكافآت، التكنولوجيا، ظروف العمل) في الكليات التقنية الحكومية من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية؟
2. ما مستوى التميز المؤسسي (التميز القيادي، التميز في تقديم الخدمة) في الكليات التقنية الحكومية من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية؟

3. هل يوجد أثر لبيئة العمل (الهيكل التنظيمي، الأنظمة والتعليمات، التدريب، المشاركة في اتخاذ القرارات، الحوافز والمكافآت، التكنولوجيا، ظروف العمل) على تحقيق التميز المؤسسي (التميز القيادي، التميز في تقديم الخدمة) في الكليات التقنية الحكومية من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية؟
4. هل تختلف آراء المبحوثين في الكليات التقنية الحكومية حول أثر بيئة العمل في تحقيق التميز المؤسسي باختلاف خصائصهم الديموغرافية (النوع، المؤهل العلمي، مجال العمل، سنوات الخبرة؛ الكلية)؟

رابعاً: فرضيات الدراسة:

بهدف توفير إجابة مناسبة للتساؤلات البحثية المطروحة، تسعى الدراسة إلى اختبار صحة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، الأنظمة والتعليمات، التدريب، المشاركة في اتخاذ القرارات، الحوافز والمكافآت، التكنولوجيا، ظروف العمل) في تحقيق التميز المؤسسي (التميز القيادي، التميز في تقديم الخدمة) في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05).
ويشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي (التميز القيادي، التميز في تقديم الخدمة) في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05).
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي (التميز القيادي، التميز في تقديم الخدمة) في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05).
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأنظمة والتعليمات في تحقيق التميز المؤسسي (التميز القيادي، التميز في تقديم الخدمة) في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05).
4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب في تحقيق التميز المؤسسي (التميز القيادي، التميز في تقديم الخدمة) في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05).
5. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة في اتخاذ القرارات في تحقيق التميز المؤسسي (التميز القيادي، التميز في تقديم الخدمة) في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05).
6. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز والمكافآت في تحقيق التميز المؤسسي (التميز القيادي، التميز في تقديم الخدمة) في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05).
7. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا في تحقيق التميز المؤسسي (التميز القيادي، التميز في تقديم الخدمة) في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05).
8. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل في تحقيق التميز المؤسسي (التميز القيادي، التميز في تقديم الخدمة) في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، الأنظمة والتعليمات، التدريب، المشاركة في اتخاذ القرارات، الحوافز والمكافآت، التكنولوجيا، ظروف العمل) في تحقيق التميز المؤسسي تعزى

للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، مجال العمل، سنوات الخبرة؛ الكلية) في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05).

خامساً: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر بيئة العمل في تحقيق التميز المؤسسي في الكليات التقنية الحكومية من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. تحديد مستوى أهمية بيئة العمل في الكليات التقنية الحكومية في قطاع غزة.
2. تحديد مستوى التميز المؤسسي في الكليات التقنية الحكومية في قطاع غزة.
3. بيان أثر بيئة العمل في تحقيق التميز المؤسسي.
4. تحديد طبيعة العلاقة بين بيئة العمل وتحقيق التميز المؤسسي.
5. معرفة مدى دلالة الفروق بين المبحوثين نحو أثر بيئة العمل في تحقيق التميز المؤسسي.

سادساً: أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من النقاط التالية:

1. تمكن الكليات التقنية الحكومية من التكيف والتفاعل مع التغيرات البيئية المتسارعة من خلال التعلم.
2. فهم الدور الحيوي التي تلعبه بيئة العمل في الكليات التقنية الحكومية التي تشكل أساساً في عملها نظراً لقوة المنافسة فيما بينها.
3. توضيح مدى تأثير أبعاد بيئة العمل في تحقيق التميز المؤسسي.
4. يعد موضوع الدراسة من المواضيع التي يسعى الباحثون إلى دراستها لتقديم الأنموذج الأمثل الذي يساعد مؤسسات التعليم العالي بعامة والكليات التقنية الحكومية بخاصة نحو تصنيف القدرات التي تمتلكها والتي تقود إلى نجاح استراتيجي بعيد الأمد.
5. لفت أنظار متخذي القرارات في مؤسسات التعليم العالي إلى ضرورة معرفة أثر بيئة العمل في تحقيق الميزة التنافسية، وذلك في ضوء النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة والاستفادة منها في المجال التطبيقي.
6. بيان المقترحات الكفيلة بنجاح تفعيل دور بيئة العمل في تحقيق التميز المؤسسي للكليات الحكومية التقنية.

سابعاً: حدود الدراسة:

1. الحدود الزمانية: العام الدراسي (2014/2015).
2. الحدود البشرية: العاملين في الوظائف الإشرافية بالكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة.
3. الحدود المؤسساتية: الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة (كلية فلسطين التقنية - دير البلح؛ والكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا - خان يونس).
4. الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على بيئة العمل وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي.

ثامناً: مصطلحات الدراسة:

بيئة العمل: تُعرّف بيئة العمل أنها "كل ما يحيط بالمنظمة من نظام وظروف وأحداث داخلية وخارجية" (عبد الباقي، 2000، ص37).

التميز المؤسسي: يُعرف التميز المؤسسي بأنه "حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي تحقق مستويات عالية غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة، بما ينتج عنه نتائج وإنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون، ويرضى عنها العملاء، وكافة أصحاب المصلحة في المنظمة" (السلمي، 2002، ص10).

الكليات التقنية: ويقصد بها "تلك الكليات التي هي نوع من أنواع كليات المجتمع، ومدة الدراسة فيها سنتان دراسيتان أو أكثر بعد الثانوية العامة، وتشمل على واحد أو أكثر من البرامج التقنية المختلفة" (وزارة التعليم العالي، 1997، ص6).

تاسعاً: الدراسات السابقة:

من خلال البحث في المكتبة الإدارية والتربوية عن دراسات سابقة ذات صلة بموضوع الدراسة تبين للباحث أن الدراسات التي تناولت هذا الموضوع تكاد تكون غير متوفرة - على حد علم الباحث - باستثناء دراسة واحدة ذات صلة مباشرة بموضوع البحث هي دراسة (المشوط، 2011). بيد أن هناك عدد من الدراسات ذات صلة غير مباشرة بموضوع البحث. وفيما يلي عرض لأهم هذه الدراسات:

ففي دراسة (الحيلة، 2014) بعنوان: "نموذج مقترح لمنظمات التعلم كمدخل للتميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية - محافظات غزة"، هدفت الدراسة إلى تصميم نموذج مقترح لمنظمات التعلم كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي في الجامعات الفلسطينية بمحافظات قطاع غزة، وبيان أثر متغيرات منظمات التعلم في تحقيق التميز المؤسسي، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت أداتين لجمع المعلومات وهي: الاستبانة وزعت لثلاث فئات من العاملين في الجامعات الفلسطينية، واستبانة أخرى خاصة بقياس مستوى التميز المؤسسي من وجهة نظر الطلبة، بالإضافة إلى المقابلة الشخصية لبعض القيادات الجامعية. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين مكونات منظمات التعلم (المكون التنظيمي، المكون البشري، المكون المعرفي، والمكون المجتمعي) وتحقيق التميز المؤسسي (القيادي، المعرفي، والخدمي) في الجامعات الفلسطينية بمحافظات قطاع غزة من وجهة نظر أعضاء (الإدارة العليا، هيئة التدريس ومعاونيهم، والهيئة الإدارية).

وفي دراسة المشوط (2011) بعنوان: "أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري: دراسة تطبيقية على أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت". هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري في أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت، بالإضافة إلى تحديد مستوى أهمية بيئة العمل في الأكاديمية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (70) عضو هيئة تدريس، حيث كانت عينة الدراسة جميع مفردات مجتمع الدراسة نفسه. واستخدم الباحث في جمع البيانات اللازمة للدراسة استبانته صممت لهذا الغرض. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود تأثير ذي دلالة معنوية للهيكل التنظيمي، التدريب، المشاركة في

اتخاذ القرارات، الحوافز والمكافآت، التكنولوجيا، وظروف العمل على الإبداع الإداري. بينما أثبتت الدراسة عدم وجود تأثير ذي دلالة معنوية للأنظمة والتعليمات على الإبداع الإداري.

ومن ناحية أخرى أجرى كساب (2011) دراسة بعنوان: "العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وقامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات الأولية، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة المكون من (292) عاملاً. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: توجد علاقة ارتباط موجبة بين الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وتطبيق تلك الجامعات للإدارة الإلكترونية، يعتبر تدريب العاملين من أكثر متطلبات الإدارة الإلكترونية تأثراً بالثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، بينما كان وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس هو الأقل تأثراً بالثقافة التنظيمية السائدة.

كما قامت المبيرك (2007) بإجراء دراسة بعنوان: "ممارسة أعضاء هيئة التدريس للتفكير الناقد وعلاقته بمتغيرات البيئة الجامعية: دراسة ميدانية على جامعة الملك سعود وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية"، هدفت هذه الدراسة التعرف إلى مدى ممارسة أعضاء هيئة التدريس لمهارات التفكير الناقد وأثر ذلك على البيئة الجامعية السعودية في عصر المعلوماتية، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، وتكونت عينة الدراسة من (3306) عضو هيئة تدريس من جامعة الملك سعود وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، واستخدمت الباحثة العينة العشوائية الطبقية. كما استخدمت الباحثة في جمع البيانات اللازمة للدراسة استبانته صممت لهذا الغرض. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يوجد علاقة ارتباطية بين أهمية وممارسة أعضاء هيئة التدريس للتفكير الناقد ومتغيرات البيئة الجامعية في محوري المناخ العام والتقييم، ولا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير (نوع الجامعة، والجنس) في أهمية التفكير الناقد، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير (الجنسية) في أهمية ممارسة التفكير الناقد بين أعضاء هيئة التدريس السعوديين وغير السعوديين وذلك لصالح أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين.

وأجرى (Akhavan & Other, 2006) دراسة بعنوان:

"A Framework for Organizational Knowledge Assessment by Combining BSC and EFQM: A Case of Beasat Industry Complex, Iran".

هدفت الدراسة إلى التوصل لنموذج مقترح لقياس المعرفة في المنظمات اعتماداً على التوقعات وظروف العمل في المنظمة والخصائص التشغيلية للعمليات. واستخدام بطاقة الأداء المتوازن والنموذج الأوروبي لتقييم المعرفة التنظيمية. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الإطار المقترح يساعد في تحليل الاستراتيجيات التنظيمية الكبرى إلى أهداف موضوعية من خلال توجيه كل هدف إلى مستوى في بطاقة الأداء المتوازن. وأن استخدام النموذج الأوروبي للتمييز لتقييم العوامل التشغيلية التي تساعد في تحقيق الأهداف التنظيمية استناداً إلى نتائج تقييم درجة تحقيق كل هدف لكل قسم.

كما قام (Shekhar & Joshi, 2007) دراسة بعنوان:

"Transforming Knowledge Assets for Creating A Learning Organization: A Conceptual Approach from Moving Towards Business Excellence".

هدفت الدراسة إلى الربط بين إدارة المعرفة والمنظمة المتعلمة ودورها في تحقيق التميز في الأعمال، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج منها: يساعد (الأفراد، العمليات، والتكنولوجيا) في إدارة المعرفة الفعالة والتي تؤدي إلى تطوير وتنفيذ منظمة التعلم، وأن التحدي الأكبر الذي يواجه المنظمة هو دمج المعرفة الكامنة لدى الأفراد مع إجراءات العمل لتقاسم الدروس المستفادة والتعلم المستمر.

كما أجرى (Angela, Martin. et..al, 2006) دراسة بعنوان:

"Academic service climate as a source of competitive advantage: leverage for university administrators".

هدفت هذه الدراسة البحث في جدوى مفهوم مناخ الخدمات الأكاديمية كمصدر للميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي في استراليا، وقد استخدم الباحث في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وقد شملت عينة الدراسة (340) موظف يعملون في الجامعات بالإضافة إلى (1169) طالب ملتحقين بالجامعات الأسترالية. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مناخ الخدمات الأكاديمية المقدمة ترتبط بشكل كبير بالرضا الوظيفي، وتحسن الأداء من وجهة نظر الموظفين بالجامعات، أما بالنسبة لوجهة نظر الطلبة فإن مناخ الخدمات الأكاديمية المقدمة يرتبط بجودة العملية التعليمية المقدمة لهم، وأما بالنسبة لمدراء الجامعات فتتمثل حاجاتهم في تطوير الميزة التنافسية في السوق العالمية للتعليم العالي.

وكذلك قام (Daniel, Stokols. et..al, 2002) بدراسة بعنوان:

"Qualities of Work Environments That Promote Perceived Support for Creativity".

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى وجهة نظر الموظفين في المستوى الإشرافي في جامعة كاليفورنيا في الولايات المتحدة الأمريكية لدعم الإبداع في بيئة العمل، وقد استخدم الباحثين في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وقد شملت عينة الدراسة الموظفين العاملين في الوظائف الإشرافية بدوام كامل والبالغ عددهم (97) موظف. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن توفر الرضا الوظيفي لدى العاملين يساهم في دعم الإبداع في العمل، حيث أن العاملين في الوظائف الإشرافية أكثر إبداعاً من العاملين في المستويات الأخرى، يساعد توفير الرضا على تحسين المناخ الاجتماعي في بيئة العمل بين العاملين على تحسين مستوى الإبداع الإداري لدى الموظفين في الجامعة.

عاشراً: تعليق على الدراسات السابقة:

من خلال اطلاع الباحث على الدراسات السابقة وجد أنها اتفقت مع الدراسات السابقة في أن منهجها واحد وهو المنهج الوصفي التحليلي، واختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة العربية والأجنبية من حيث القطاعات التي سوف تدرسها وتحليلها، والفترة الزمنية، وطبيعة العينة التي سيتم تناولها، فالدراسة الحالية ستتناول دراسة بيئة العمل وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي حيث سيتم تطبيقها على الكليات التقنية الحكومية العاملة في محافظات قطاع غزة، وسيتم أخذ وجهة نظر جميع المستويات الإدارية العليا والوسطى وهم: (عميد كلية، نائب عميد، رئيس قسم).

الإطار النظري للدراسة:

أولاً- بيئة العمل:

إن مفهوم البيئة Environment خضع إلى تطورات كثيرة سواء على صعيد مكوناته وأبعاده من جانب، وكذلك تعدد هذه الأبعاد والمكونات وزيادة تفاعلها وظهور مكونات أخرى أفرزتها طبيعة التطور التكنولوجي والسياسي والمعلوماتي والمعرفي من جانب آخر. إن منظمات الأعمال لا توجد في فراغ بل هي تعمل ضمن بيئات متنوعة ومتعددة الأشكال والمكونات، وإن هناك عمليات تبادل وتفاعل وتكامل مستمرة تجري يومياً بين المنظمة وبيئتها.

في الواقع لا يوجد اتفاق عام بين الكتاب والباحثين حول مفهوم محدد لبيئة العمل، ومن خلال استعراض عدد من الكتابات والبحوث التي تناولت دراسة بيئة العمل، يمكن عرض بعض المحاولات الخاصة بتعريف بيئة العمل وعلى سبيل المثال:

عرّف (Robbins & Judge, 2011, p540) بيئة العمل أنها "العوامل والمتغيرات التي تقع خارج حدود المنظمة وتؤثر على أدائها، مثل العملاء والموردين والمنافسين والوكالات وجماعات الضغط، وغيرها".

وبيئة العمل كما يراها (السكرانة، 2010، ص192) هي "مجموعة العوامل أو المتغيرات الداخلية والخارجية (سواء يمكن قياسها أم لا) والتي تقع داخل حدود التنظيم أو خارجه، والمؤثرة (أو التي يحتمل أن تؤثر) على فعالية وكفاءة الأداء التنظيمي، والتي تم إدراكها بواسطة الإدارة أو لم يتم إدراكها على أنها تمثل فرصاً أو قيوداً".

كما يرى كل من (الغالي وإدريس، 2009، ص253) بيئة العمل بأنها "تمثل مجموعة العوامل والأبعاد والمكونات التي تؤثر في الممارسات الإدارية والتنظيمية والإستراتيجية، وتتطلب من الإدارة فهم طبيعة هذه البيئة وتفاعلاتها وطبيعة العلاقة بينها بحيث تستطيع إيجاد أفضل صيغ التعامل معها، وبشكل متوازن وحركي، ويعطي للمنظمة قدرات متجددة باستمرار وإمكانية الحصول على أفضل النتائج المرغوبة من جراء هذا الفهم".

ومن خلال التعريفات والمفاهيم السابقة أو الآراء التي قيلت لتوضيح مفهوم بيئة العمل، نستخلص أن بيئة العمل بالنسبة للمنظمة مفهوم واسع ولكن يمكن حصر أهم مكوناتها في البيئة الخارجية فتتقسم إلى بيئة عامة مثل: البيئة

السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، والتكنولوجية،.. الخ، وبيئة خاصة كالعملاء، الموردين، المنافسين، جماعات الضغط، الحكومة، النقابات.

أما المكونات الداخلية للمنظمة فيمكن حصر أهم مكوناتها في محيط الفرد، ظروف العمل المادية، التنظيمية، والاجتماعية والنفسية.

إن فهم المنظمة لبيئتها الخارجية يعني قدرتها على تحديد الفرص والتهديدات المحتمل مواجهتها مستقبلاً، وفهمها للبيئة الداخلية يعني قدرتها على تشخيص مناطق القوة والضعف في أنشطتها ومواردها المختلفة.

إن أفضل السبل في الاستجابة للتغيرات في بيئة العمل هي تلك التي تسمح بتقوية وتعزيز مناطق القوة واستخدامها في استغلال الفرص المتاحة وتجنب التهديدات المحتملة، وكذلك محاولة التخلص من مناطق الضعف أو تقليل أثارها إلى أدنى حد ممكن وفي وضع وتطوير خطط واستراتيجيات يمكن أن تحول التهديدات إلى مزايا أو منافع لصالح المنظمة. ويعتبر التحليل الخارجي والداخلي هو الآلية التي تستخدم لتقييم وتشخيص الأوضاع القائمة والظروف داخل المنظمة وخارجها.

ثانياً - التميز المؤسسي:

يُعرف التميز المؤسسي أنه سعي المنظمات إلى استغلال الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام بإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الأداء (Pinar & Girard, 2008, P31).

وأشار (Nohria, et al, 2003, P43) إليه أنه كل فعل أو نشاط لكل شخص يعزز ويقوي الإنجاز داخل المنظمة ويتضمن العديد من قوى العمل التي تشكل هيكل المنظمة، وعرف (زايد، 2003، ص17) التميز أنه تفوق المنظمات باستمرار على أفضل الممارسات العالمية في أداء مهماتها، وتربط مع عملائها، والمتعاملين معها بعلاقات التأييد والتفاعل، وتعرف قدرات أداء منافسيها، ونقاط الضعف والقوة الخارجية بها والبيئة المحيطة. وعليه، يرى الباحث أن قدرات المنظمات على المساهمة بشكل استراتيجي، بالتفوق في أدائها وحل مشكلاتها وتحقيق أهدافها بصورة فعالة، تميزها عن باقي المنظمات.

ويبين (زايد، 2003، ص18) أن المنظمات التي تحقق التميز هي منظمات تهتم باتجاهات التطور، بمعنى أنها تحاول معرفة مقدارها لتحديد ما تريد أن تطوره وتبعد كل المصاعب التقنية التي تؤخر تنفيذ هذا التطور. وإن أهمية التميز المؤسسي تنبع من إمكانية المنظمات في بلورة القوى الداعمة للتميز في المنظمات من خلال تحقيق معدلات التغيير السريعة، وتحقيق المنافسة غير المحدودة، وحفظ المكان والمكانة المناسبة (القوى البشرية، والثقافة التنظيمية، والهيكل التنظيمي) ثم تنامي الشعور بالجودة، والقدرة على توظيف التكنولوجيا في المعلومات والإبداعات، ويمكن بيان أهمية التميز المؤسسي في المنظمات بعامة والكليات التقنية بخاصة كما يلي:

1. المنظمات بحاجة إلى وسائل وطرق للتعرف على العقبات التي تواجهها حال ظهورها.
 2. المنظمات بحاجة إلى وسيلة لجمع المعلومات، حتى تتمكن من اتخاذ القرارات المهمة بخصوص الموارد البشرية مثل: من الذي يجب ترقيته؟ ومن الموظف الذي يتسم بروح الإيثار والمبادرة والتميز في الأداء؟
 3. المنظمة بحاجة إلى تطوير أعضائها بصفة مستمرة سواء المديرين أو الموظفين، حتى يتمكنوا من المساعدة في جعل المنظمة أكثر تميزاً في الأداء، قياساً مع المنظمات المنافسة.
 4. المنظمة بحاجة إلى توفر المهارات اللازمة لصانع القرار سواء أكان فرداً أم جماعة؟ والتمعن في حساسية الدور الذي يقوم به وأهميته في تحقيق الإبداع والتميز في المنظمات.
- وهكذا نجد أن التميز المؤسسي ضرورة من ضرورات التطوير الإداري لرفع مستويات الأداء من خلال تطوير مهارات وقدرات العاملين، وأعضاء الهيئة الإدارية في المنظمة، إذ إن تطوير مهاراتهم وقدراتهم، يتطلب وجود تنظيم فعال تسوده روح الفريق، والابتكار، والمبادأة، والمنافسة بحيث يشعر كل فرد من الأفراد العاملين بأن المنظمة ملكاً له، إن هذا الشعور يدفع العاملين إلى بذل طاقاتهم وجهودهم كافة وإعطاء كل ما لديهم من أجل تميز المنظمات ونجاحها.

الدراسة الميدانية:

إجراءات الدراسة:

أولاً: منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهر، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً وصفيّاً أو كمياً من خلال استخدام الأسلوب التطبيقي، عن طريق جمع البيانات وتحليل محتوياتها واختبار فرضيات الدراسة.

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الوظائف الإشرافية في كلية فلسطين التقنية - دير البلح، والكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا - خانينوس في العام الدراسي 2014/2015م بالكليات الحكومية التقنية في محافظات غزة. حيث بلغ عددهم (49) عامل.

أما عينة الدراسة فتكونت من جميع العاملين في الوظائف الإشرافية في كلية فلسطين التقنية - دير البلح والكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا - خانينوس في العام الدراسي 2014/2015م بالكليات الحكومية التقنية في محافظات غزة. حيث بلغ عددهم (49) عامل، أي أن عينة الدراسة هي مجتمع الدراسة نفسه. وتم توزيع (49) استبانته وتم استرجاعها كاملة بنسبة 100%، وكانت جميعها صالحة للتحليل حيث خضعت بكاملها إلى التحليل الإحصائي.

ثالثاً: وصف المتغيرات الديمغرافية للمبحوثين:

من خلال النتائج الظاهرة في جدول رقم (1) يتبين أن المتغيرات الديمغرافية كان لها أثر كبير في فهم المبحوثين لأسئلة الاستبانة والإجابة عنها بموضوعية، وذلك من خلال مجال العمل؛ والمستوى التعليمي؛ وسنوات الخبرة؛ والكلية، كما يبين الجدول رقم (1).

جدول رقم (1): وصف المتغيرات الديمغرافية للمبحوثين

المتغير	العدد	النسبة المئوية %
المؤهل العلمي	بكالوريوس	32.65
	ماجستير	44.90
	دكتوراه	22.45
	المجموع	100
مجال العمل	رئيس قسم	83.67
	نائب عميد	12.25
	عميد	04.08
	المجموع	100
سنوات الخبرة	1-5 سنوات	20.41
	6 - 10 سنوات	16.33
	11 فأكثر	63.26
	المجموع	100
الكلية	كلية فلسطين التقنية	51.02
	الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا	48.98
	المجموع	100

رابعاً: أداة الدراسة:

قام الباحث بإعداد استبانة لقياس أثر بيئة العمل في تحقيق التميز المؤسسي في الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة؛ معتمداً على خبرته الميدانية، وعلى الدراسات السابقة في وضع فقرات الاستبانة. ماراً بالخطوات الآتية:

1. صمم الباحث الاستبانة في صورتها الأولية مشتملاً على ثلاث أجزاء: جزء للمعلومات الأولية يتعلق بمجال العمل والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة والكلية، أما الجزء الثاني يتعلق بمتغيرات بيئة العمل فيشتمل على (40) فقرة موزعة على (8) مجالات هي الهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية، والأنظمة والتعليمات، والتدريب، والمشاركة

- في اتخاذ القرارات، والحوافز والمكافآت، والتكنولوجيا، وظروف العمل، أما الجزء الثالث يتعلق بمتغيرات التميز المؤسسي فيشتمل على (10) فقرات موزعة على مجالين هما التميز القيادي والتميز بتقديم الخدمة.
2. وزع الباحث الصورة الأولى للاستبانة على مجموعة من المحكمين المختصين في مجالي إدارة الأعمال والتربية من جامعة الأقصى وكلية فلسطين التقنية - دير البلح والكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا - خانيونس ومختصين في التعليم التقني الذين قاموا بدورهم بإجراء عمليات الحذف والإضافة أو التعديل على الفقرات.
3. استقر رأي المحكمين على تعديل (5) فقرات لتصبح الصورة النهائية للاستبانة مكونة من (50) فقرة
4. استعمل الباحث مقياس ليكرت الخماسي؛ لتعيين درجة التقدير لكل عبارة عن النحو الآتي: موافق بدرجة كبيرة خمس درجات، موافق أربع درجات، موافق بدرجة متوسطة ثلاث درجات، غير موافق درجتان، غير موافق بدرجة كبيرة درجة واحدة.

خامساً: صدق الأداة:

1. **صدق المحكمين (الصدق الظاهري):** تم التأكد من صدق الأداة من خلال عرضها على محكمين وخبراء مختصين في ميدان التعليم التقني، وفي ميدان إدارة الأعمال بالإضافة إلى مختصين في ميدان التربية من العاملين في حقل التعليم التقني من جامعة الأقصى وكلية فلسطين التقنية - دير البلح والكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا - خان يونس، وبناءً على ردودهم تم إجراء التعديلات اللازمة على الأداة وفق مقترحاتهم وتصويباتهم.

سادساً: ثبات الأداة:

1. **طريقة التجزئة النصفية:** حيث قام الباحث بحساب معامل الارتباط بين الفقرات الفردية والفقرات الزوجية فبلغ معامل الارتباط (0.818)، وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح حيث بلغ معامل الثبات (0.899).
2. **طريقة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach):** قام الباحث بحساب معامل ثبات المقياس بطريقة "ألفا كرونباخ" وحصل على معامل ارتباط قدرة (0.941) وهو معامل ثبات مرتفع ودال إحصائياً، ويبين جدول رقم (2) معاملات "ألفا كرونباخ".

جدول رقم (2): معاملات ألفا كرونباخ للمجالات العشر والمعدل الكلي للفقرات

الرقم	المجال	عدد الفقرات	قيمة (α) ألفا
	الهيكل التنظيمي	5	0.755
	الثقافة التنظيمية	5	0.854
	الأنظمة والتعليمات	5	0.503
	التدريب	5	0.909

0.501	5	المشاركة في اتخاذ القرارات
0.765	5	الحوافز والمكافآت
0.906	5	التكنولوجيا
0.791	5	ظروف العمل
0.879	40	بيئة العمل
0.892	5	التميز القيادي
0.847	5	التميز في تقديم الخدمة
0.869	10	التميز المؤسسي
0.941	50	الاستبانة ككل

وبذلك يكون الباحث قد تأكد له صدق وثبات الاستبانة، وبذلك أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية صالحة للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية.

سابعاً: المعالجة الإحصائية:

- من أجل معالجة البيانات استخدم برنامج الرزم الإحصائية (SSPS) واستخدمت المعالجات الإحصائية الآتية:
1. معامل بيرسون، ومعامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.
 2. المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة الأهمية النسبية لكل فقرة من أبعاد الدراسة.
 3. اختبار (كولمغروف - سمرنوف) لمعرفة التوزيع الطبيعي لأجزاء الاستبانة.
 4. تحليل الانحدار المتعدد والبسيط لمعرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
 5. ومن أجل تفسير النتائج بشكل علمي وثيق وبناءً على الاستجابات في الدراسة فقد تم اعتماد المقياس التالي في تحديد الأهمية النسبية:

الأهمية النسبية	الوسط الحسابي
قليلة جداً	من 1 - 1.80
قليلة	من 1.81 - 2.60
متوسطة	من 2.61 - 3.40
كبيرة	من 3.41 - 4.20
كبيرة جداً	من 4.21 فأكثر

ثامناً: متغيرات الدراسة:

تم تحديد متغيرات الدراسة على النحو التالي:

1. متغير المؤهل العلمي: له ثلاثة مستويات (بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه).
2. متغير مجال العمل: له ثلاثة مستويات (رئيس قسم، نائب عميد، عميد).
3. متغير سنوات الخبرة: له ثلاثة مستويات (من 1-5 سنوات، من 6-10 سنوات، 11 سنة فما فوق).
4. متغير الكلية: له مستويان (كلية فلسطين التقنية - دير البلح، الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا - خانيونس).

تاسعاً: إجراءات تطبيق الدراسة:

1. قام الباحث بإعداد استبانة لقياس أثر بيئة العمل في تحقيق التميز المؤسسي بالكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة.
2. تم الحصول على الموافقة من الجهات الرسمية المختصة في الكليات المبحوثة لإجراء هذه الدراسة على أفراد مجتمع الدراسة.
3. أجريت بعد ذلك زيارات ميدانية للكليات؛ لترتيب توزيع أداة الدراسة، وجمعها بعد اختيار العينة، وإعداد ترتيبات التوزيع.
4. وزعت الاستبانة على العينة الاستطلاعية في كلية فلسطين التقنية - دير البلح والكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا - خانيونس والمكونة من (20) موظف؛ بهدف فحص صدقها وثباتها.
5. تم توزيع الاستبانات على أفراد مجتمع الدراسة مع بداية الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي 2014/2015م، حيث وزعت الاستبانة على (49) موظف العاملين في الوظائف الإشرافية بشكل فردي، وطلب منهم الإجابة بوضع إشارة (X) أمام كل فقرة عن البديل الذي يرويه ملائماً.
6. تم جمع الاستبانات من أفراد مجتمع الدراسة عن طريق إدارة الكليات التقنية، وتم تفريغ البيانات على نماذج الحاسب الإلكتروني الموجود بكلية فلسطين التقنية - دير البلح؛ لإعداد الجداول المناسبة، حيث تم تحليل جميع الاستبانات لصلاحياتها، أي بنسبة (100%) من مجتمع الدراسة.

تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها:

سيتم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها على النحو الآتي:

الإجابة عن السؤال الأول:

ما مستوى أهمية بيئة العمل (الهيكل التنظيمي؛ الثقافة التنظيمية؛ الأنظمة والتعليمات؛ التدريب؛ المشاركة في اتخاذ القرارات؛ الحوافز والمكافآت؛ التكنولوجيا؛ ظروف العمل) في الكليات التقنية الحكومية من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية؟

لوصف مستوى أهمية بيئة العمل (الهيكل التنظيمي؛ الثقافة التنظيمية؛ الأنظمة والتعليمات؛ التدريب؛ المشاركة في اتخاذ القرارات؛ الحوافز والمكافآت؛ التكنولوجيا؛ ظروف العمل) في الكليات التقنية الحكومية لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وأهمية الفقرة، كما هو موضح في الجداول التالية:

جدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للهيكل التنظيمي

م	الهيكل التنظيمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
1.	الهيكل التنظيمي ملائم لطبيعة نشاط الكلية.	2.18	0.90	5	قليلة
2.	يتصف الهيكل التنظيمي الحالي للكلية بوضوح في علاقات السلطة.	2.26	0.78	4	قليلة
3.	يعتمد هيكل الكلية على التفويض في السلطات واللامركزية.	2.71	0.79	2	متوسطة
4.	لا يوجد تداخل في الاختصاصات بين الإدارات أو الأقسام.	2.57	1.09	3	قليلة
5.	الإدارات المتخصصة في تقديم خدمات الدعم في الكلية كافية.	2.77	0.92	1	متوسطة
المعدل العام لفقرات مجال الهيكل التنظيمي		2.49	0.89		

يشير الجدول رقم (3) إلى إجابات المبحوثين عن العبارات المتعلقة بالهيكل التنظيمي في الكليات التقنية الحكومية بمحافظات غزة. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه المتغير بين (2.18-2.77)، فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "الإدارات المتخصصة في تقديم خدمات الدعم في الكلية كافية" بمتوسط حسابي بلغ (2.77) وهو أعلى من المتوسط العام البالغ (2.49)، وانحراف معياري (0.92)، فيما حصلت الفقرة "الهيكل التنظيمي ملائم لطبيعة نشاط الكلية" على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.18) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (2.49). وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية الهيكل التنظيمي في الكليات التقنية الحكومية بمحافظات غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية كان قليلاً. ويعزو الباحث ذلك إلى أن الكليات التقنية تعتبر فتية وفق عمرها الزمني، حيث لم يتجاوز أقدمها البضعة عقود، لذلك يتم تطوير الهيكل التنظيمي بشكل مستمر إلى حد ما مع ما يتناسب أو يلائم ما يستحدث لمواكبة المستجدات والتطورات العالمية. وهذه النتيجة اختلفت مع نتيجة دراسة (المشوط، 2011).

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للثقافة التنظيمية

م	الثقافة التنظيمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
1.	تحظى إدارة الكلية بالاحترام والتقدير من قبل العاملين.	2.28	0.88	4	قليلة
2.	يتم تشجيع العاملين في الكلية عند أدائهم المتميز للعمل.	2.93	0.89	1	متوسطة
3.	تفصل إدارة الكلية بين العمل والعلاقات الشخصية.	2.71	1.02	2	متوسطة
4.	تدعو إدارة الكلية إلى احترام عادات وتقاليد المجتمع.	1.73	0.81	5	قليلة جداً
5.	تسود علاقات اجتماعية طيبة بين العاملين في الكلية.	2.30	0.91	3	قليلة
المعدل العام لفقرات مجال الثقافة التنظيمية		2.39	0.90		

يشير الجدول رقم (4) إلى إجابات المبحوثين عن العبارات المتعلقة بالثقافة التنظيمية في الكليات التقنية الحكومية بمحافظة غزة. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه المتغير بين (1.73-2.93)، فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "يتم تشجيع العاملين في الكلية عند أدائهم المتميز للعمل" بمتوسط حسابي بلغ (2.93) وهو أعلى من المتوسط العام البالغ (2.39)، وانحراف معياري (0.89)، فيما حصلت الفقرة "تدعو إدارة الكلية إلى احترام عادات وتقاليد المجتمع" على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (1.73) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (2.39). وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية الثقافة التنظيمية في الكليات التقنية الحكومية بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية كان قليلاً. ويرى الباحث أن الثقافة التنظيمية تتنوع حسب درجة تمسك العاملين بها. فكلما كانت القيم الأساسية للعمل مشتركة ومقبولة من الجميع، كلما كان ذلك دليلاً على قوة الثقافة التنظيمية، وهذه ميزة للمؤسسات التعليمية المستقرة نسبياً والقوية، تجعلهم أكثر ولاءً وانتماءً لها. وهذه النتيجة اختلفت مع ما توصلت إليه نتيجة كل من دراسة (كساب، 2011)، ودراسة (المشوط، 2011).

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للأنظمة والتعليمات

م	الأنظمة والتعليمات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
1.	تؤدي الأنظمة والتعليمات في الكلية إلى تسهيل إنجاز الأعمال.	2.36	0.85	5	قليلة
2.	تتوفر أنظمة رقابية وإشراف فعال في الكلية من خلال الأنظمة والتعليمات النافذة.	2.69	0.79	2	متوسطة
3.	يؤدي عدم وضوح بعض بنود الأنظمة والتعليمات إلى إرباك العمل وتأخيره.	2.46	0.98	4	قليلة

4.	تتميز الأنظمة والتعليمات بالمرونة لتحقيق أهداف الكلية.	2.67	0.68	3	متوسطة
5.	يوجد ضعف في الالتزام بالأنظمة والتعليمات في تطبيق القرارات الإدارية في الكلية.	3.10	0.82	1	متوسطة
المعدل العام لفقرات مجال الأنظمة والتعليمات		2.65	0.82		

يشير الجدول رقم (5) إلى إجابات المبحوثين عن العبارات المتعلقة بالأنظمة والتعليمات في الكليات التقنية الحكومية بمحافظة غزة. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه المتغير بين (2.36-3.10)، فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "يوجد ضعف في الالتزام بالأنظمة والتعليمات في تطبيق القرارات الإدارية في الكلية" بمتوسط حسابي بلغ (3.10) وهو أعلى من المتوسط العام البالغ (2.65)، وانحراف معياري (0.82)، فيما حصلت الفقرة "تؤدي الأنظمة والتعليمات في الكلية إلى تسهيل إنجاز الأعمال" على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.36) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (2.65). وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية الأنظمة والتعليمات في الكليات التقنية الحكومية بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية كان متوسطاً. وهذا يشير إلى أن الأنظمة والتعليمات المعمول بها في مؤسسات التعليم العالي غير مناسبة إلى حد ما، لذلك من الضروري إعادة النظر في الأنظمة والتعليمات ومراجعتها بين وقت وآخر في ضوء المستجدات والظروف والتطورات. وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة (المشوط، 2001)، وهذه النتيجة اختلفت مع ما توصلت إليه نتيجة دراسة (كساب، 2011).

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للتدريب

م	التدريب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
1.	تهدف البرامج التدريبية في الكلية إلى تطوير إمكانات العاملين.	2.63	1.09	4	متوسطة
2.	تتاح فرص التدريب إلى جميع العاملين من مختلف الأقسام.	2.83	1.19	1	متوسطة
3.	يوجد توجه لدى إدارة الكلية نحو التدريب كفريق عمل.	2.75	1.05	2	متوسطة
4.	تهتم إدارة الكلية بإشراك العاملين في دورات تدريبية لغرض تطوير مهاراتهم.	2.46	1.13	5	قليلة
5.	يحقق التدريب الذي تلقينه أهدافه.	2.75	1.07	2	متوسطة
المعدل العام لفقرات مجال التدريب		2.68	1.10		

يشير الجدول رقم (6) إلى إجابات المبحوثين عن العبارات المتعلقة بالتدريب في الكليات التقنية الحكومية بمحافظات غزة. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه المتغير بين (2.46-2.83)، فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "تتاح فرص التدريب إلى جميع العاملين من مختلف الأقسام" بمتوسط حسابي بلغ (2.83) وهو أعلى من المتوسط العام البالغ (2.68)، وانحراف معياري (1.19)، فيما حصلت الفقرة "تهتم إدارة الكلية بإشراك العاملين في دورات تدريبية لغرض تطوير مهاراتهم" على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.46) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (2.68). وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية التدريب في الكليات التقنية الحكومية بمحافظات غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية كان متوسطاً. ويعزو الباحث ذلك إلى أن مؤسسات التعليم العالي توفر خطة للتدريب وتنمية المهارات المختلفة بالتعاون مع قسم التعليم المستمر في المؤسسة. ولكن يوجد ضعف إلى حد ما في البرامج التدريبية التي تنفذها المؤسسات، الأمر الذي يتطلب تغيير ثقافة الأطراف المعنية في المؤسسات حول دور البرامج التدريبية في اكتساب المهارات التي يتطلبها العمل المستقبلي. وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة (المشوط، 2011)، واختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتيجة (كساب، 2011).

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للمشاركة في اتخاذ القرارات

م	المشاركة في اتخاذ القرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
1.	تقوم الإدارة بإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالقسم الذي تعمل به.	2.32	0.77	3	قليلة
2.	أقوم باتخاذ القرارات الإدارية بعيداً عن مشاركة الآخرين.	3.67	1.02	2	كبيرة
3.	احترم رأي المرؤوسين.	1.85	0.81	5	قليلة
4.	أشرك المرؤوسين في عملية اتخاذ القرار.	3.71	1.04	1	كبيرة
5.	أقدر العاملين كأشخاص لهم دوافع ورغبات وأهداف شخصية.	1.97	0.94	4	قليلة
المعدل العام لفقرات مجال المشاركة في اتخاذ القرارات		2.70	0.91		

يشير الجدول رقم (7) إلى إجابات المبحوثين عن العبارات المتعلقة بالمشاركة في اتخاذ القرارات في الكليات التقنية الحكومية بمحافظات غزة. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه المتغير بين (1.85-3.71)، فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "أشرك المرؤوسين في عملية اتخاذ القرار ولكن لا اخذ برأيهم" بمتوسط حسابي بلغ (3.71) وهو أعلى من المتوسط العام البالغ (2.70)، وانحراف معياري (1.04)، فيما حصلت الفقرة "احترم رأي المرؤوسين" على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (1.85) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (2.70). وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية المشاركة في اتخاذ القرارات في الكليات التقنية الحكومية بمحافظات غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف

الإشرافية كان متوسطاً. ويعزو الباحث ذلك إلى صغر حجم الكليات التقنية بالمقارنة مع الجامعات بما ينعكس على ضعف تفويض السلطة من قبل المدراء، وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة (المشوط، 2011).

جدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للحوافز والمكافآت

م	الحوافز والمكافآت	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
1.	يمتاز نظام المكافآت والحوافز في الكلية بالفعالية.	3.40	0.91	4	كبيرة
2.	الدخل الذي أتقاضاه يعتبر مرتفعاً مقارنة مع رواتب موظفين يحملون نفس المؤهل في مؤسسات أكاديمية عامة وخاصة أخرى.	4.32	0.77	1	كبيرة جداً
3.	نظام المكافآت والحوافز في الكلية مرتبط بشكل مباشر مع نظام تقييم الأداء.	3.83	0.92	2	كبيرة
4.	تعد جداول المكافآت والحوافز التي تتبناها الكلية عادلة وتؤدي إلى الحفاظ على معنويات الموظف وتحسن الأداء.	3.61	0.97	3	كبيرة
5.	يسد الدخل وملحقاته الذي أتقاضاه حاجاتي الأساسية.	3.28	1.11	5	متوسطة
المعدل العام لفقرات مجال الحوافز والمكافآت		3.68	0.93		

يشير الجدول رقم (8) إلى إجابات المبحوثين عن العبارات المتعلقة بالحوافز والمكافآت في الكليات التقنية الحكومية بمحافظات غزة. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه المتغير بين (3.28-4.32)، فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "الدخل الذي أتقاضاه يعتبر مرتفعاً مقارنة مع رواتب موظفين يحملون نفس المؤهل في مؤسسات أكاديمية عامة وخاصة أخرى" بمتوسط حسابي بلغ (4.32) وهو أعلى من المتوسط العام البالغ (3.68)، وانحراف معياري (0.77)، فيما حصلت الفقرة "يسد الدخل وملحقاته الذي أتقاضاه حاجاتي الأساسية" على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.28) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (3.68). وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية الحوافز والمكافآت في الكليات التقنية الحكومية بمحافظات غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية كان كبيراً. ويعزو الباحث ذلك إلى أن جميع العاملين في الكليات المبحوثة يطبق عليهم كادر التعليم العالي المالي، وهذا يوفر إليهم دخل مناسب مقارنة بالعاملين في المؤسسات الأخرى يشعرون بالرضا الوظيفي، وهذه النتيجة اختلفت مع ما توصلت إليه نتيجة دراسة (كساب، 2011).

جدول رقم (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للتكنولوجيا

م	التكنولوجيا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
1.	تواكب الكلية التطور التكنولوجي المرتبط بأعمالها.	2.39	0.86	4	قليلة
2.	لدى الكلية خطة لتوظيف التكنولوجيا الحديثة في العمل.	2.47	0.95	1	قليلة
3.	تهتم الكلية بالتكنولوجيا المعاصرة في تحقيق مستويات أداء أفضل.	2.38	0.93	5	قليلة
4.	تقوم الكلية باستمرار بتحديد احتياجاتها من التكنولوجيا.	2.42	0.86	3	قليلة
5.	تمتلك الكلية كوادر بشرية مؤهلة ذات مهارة عالية في تحسين الاستخدامات التكنولوجية.	2.43	0.97	2	قليلة
المعدل العام لفقرات مجال التكنولوجيا		2.41	0.91		

يشير الجدول رقم (9) إلى إجابات المبحوثين عن العبارات المتعلقة بالتكنولوجيا في الكليات التقنية الحكومية بمحافظة غزة. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه المتغير بين (2.38-2.47)، فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "لدى الكلية خطة لتوظيف التكنولوجيا الحديثة في العمل" بمتوسط حسابي بلغ (2.47) وهو أعلى من المتوسط العام البالغ (2.41)، وانحراف معياري (0.95)، فيما حصلت الفقرة "تهتم الكلية بالتكنولوجيا المعاصرة في تحقيق مستويات أداء أفضل" على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.38) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (2.41). وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية التكنولوجيا في الكليات التقنية الحكومية بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية كان قليلاً. ويرى الباحث أن التكنولوجيا أضحت أحد الموارد الأساسية الواجب استثمارها من قبل مؤسسات التعليم العالي وذلك لأتمتة أعمالها الإدارية والأكاديمية، وللارتقاء بمستوى أداء تشكيلاتها الإدارية، إذ يعتبر معيار مستوى استخدام التكنولوجيا من المعايير الأساسية لقياس مدى التقدم الإداري والأكاديمي لأي مؤسسة، كما إن الارتقاء بمستوى استخدام التكنولوجيا يعتبر من المهام الرئيسية التي لا تزال تحرص العديد من المؤسسات التعليمية على تحقيقها وديمومتها. وهذه النتيجة اختلفت مع ما توصلت إليه نتيجة دراسة (كساب، 2011).

جدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لظروف العمل

م	ظروف العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
1.	يشعر العاملون في الكلية بالارتياح بخصوص المكان	2.69	0.79	4	متوسطة

				الذي يمارسون عملهم فيه.	
متوسطة	2	0.97	2.74	يتلاءم الأثاث في الكلية مع طبيعة العمل الذي يؤديه العاملون.	2.
متوسطة	3	0.90	2.73	توفر الكلية ظروف الأمن والسلامة لكافة العاملين.	3.
متوسطة	1	0.85	3.02	تسعى الكلية إلى توفير كافة التأمينات اللازمة للعاملين في حالة التعرض لحوادث.	4.
متوسطة	5	0.84	2.55	تسعى الكلية إلى توفير كافة التسهيلات اللازمة لإنجاز أعمالهم.	5.
		0.87	2.74	المعدل العام لفقرات مجال ظروف العمل	

يشير الجدول رقم (10) إلى إجابات المبحوثين عن العبارات المتعلقة بظروف العمل في الكليات التقنية الحكومية بمحافظة غزة. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه المتغير بين (2.55-3.02)، فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "تسعى الكلية إلى توفير كافة التأمينات اللازمة للعاملين في حالة التعرض لحوادث" بمتوسط حسابي بلغ (3.02) وهو أعلى من المتوسط العام البالغ (2.74)، وانحراف معياري (0.85)، فيما حصلت الفقرة "تسعى الكلية إلى توفير كافة التسهيلات اللازمة لإنجاز أعمالهم" على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.55) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (2.74). وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية ظروف العمل في الكليات التقنية الحكومية بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية كان متوسطاً. ويعزو الباحث ذلك إلى أن ظروف العمل تعتبر من الجوانب والمقومات المهمة لنجاح مؤسسات التعليم العالي، التي تحظى حالياً باهتمام متزايد، على اعتبار أن رضا العاملين في المؤسسة عن ظروف العمل، ينعكس على كفاءتهم وأدائهم، وبالتالي نجاح المؤسسة. وهذه النتيجة اختلفت مع ما توصلت إليه كل من نتيجة دراسة (كساب، 2011)، ودراسة (Anglea & Martin, 2006).

الإجابة عن السؤال الثاني:

ما مستوى التميز المؤسسي (التميز القيادي؛ التميز في تقديم الخدمة) في الكليات التقنية الحكومية من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية؟
لوصف مستوى التميز المؤسسي (التميز القيادي؛ التميز في تقديم الخدمة) في الكليات التقنية الحكومية لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وأهمية الفقرة، كما هو موضح في الجداول التالية:

جدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للتميز القيادي

م	التميز القيادي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
1.	تؤكد الإدارة العليا في الكلية على الالتزام بمضامين	2.39	0.86	2	قليلة

				التميز القيادي مقارنةً بالمنافسين.	
قليلة	5	0.86	2.26	تتولى الإدارة العليا عملية التخطيط للاحتياجات المستقبلية.	2.
قليلة	3	0.72	2.35	تتبنى الإدارة العليا في الكلية الأهداف الاستراتيجية استناداً إلى حاجات ورغبات العملاء.	3.
قليلة	1	0.82	2.69	تهتم الإدارة العليا في الكلية بإقامة الدورات التخصصية التي تهدف إلى التميز في تقديم الخدمات للعملاء.	4.
قليلة	4	0.96	2.34	تسعى الإدارة العليا في الكلية باستمرار إلى تحقيق مركز تنافسي جيد.	5.
		0.84	2.40	المعدل العام لفقرات مجال التميز القيادي	

يشير الجدول رقم (11) إلى إجابات المبحوثين عن العبارات المتعلقة بالتميز القيادي في الكليات التقنية الحكومية بمحافظة غزة. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه المتغير بين (2.26-2.69)، فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "تهتم الإدارة العليا في الكلية بإقامة الدورات التخصصية التي تهدف إلى التميز في تقديم الخدمات للعملاء" بمتوسط حسابي بلغ (2.69) وهو أعلى من المتوسط العام البالغ (2.40)، وانحراف معياري (0.82)، فيما حصلت الفقرة "تتولى الإدارة العليا عملية التخطيط للاحتياجات المستقبلية" على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.26) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (2.40). وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية التميز القيادي في الكليات التقنية الحكومية بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية كان قليلاً. وهذه النتيجة اختلفت مع ما توصلت إليه نتيجة كل من دراسة (الحيلة، 2014).

جدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للتميز في تقديم الخدمة

م	التميز في تقديم الخدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
1.	تقوم الكلية بإجراء استطلاعات مستمرة للتعرف على حاجات العملاء المتنوعة.	3.08	0.95	1	متوسطة
2.	تخضع عمليات تقديم الخدمات المختلفة إلى عمليات ضبط وتحسين مستمر.	2.73	0.81	3	متوسطة
3.	تعتمد الكلية على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها.	2.59	0.81	5	متوسطة
4.	تتسم إجراءات تقديم الخدمات بالسرعة والراحة.	2.87	0.72	2	متوسطة
5.	تقدم الكلية باستمرار بالرقابة على مرافقها لتحسين آليات	2.67	0.82	4	متوسطة

				تقديم الخدمات.
		0.82	2.78	المعدل العام لفقرات مجال التميز في تقديم الخدمة

يشير الجدول رقم (12) إلى إجابات المبحوثين عن العبارات المتعلقة بالتميز في تقديم الخدمة في الكليات التقنية الحكومية بمحافظة غزة. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه المتغير بين (2.59-3.08)، فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "تقوم الكلية بإجراء استطلاعات مستمرة للتعرف على حاجات العملاء المتنوعة" بمتوسط حسابي بلغ (3.08) وهو أعلى من المتوسط العام البالغ (2.78)، وانحراف معياري (0.95)، فيما حصلت الفقرة "تعتمد الكلية على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها" على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.59) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (2.59). وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية التميز في تقديم الخدمة في الكليات التقنية الحكومية بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية كان متوسطاً. وهذه النتيجة اختلفت مع ما توصلت إليه نتيجة كل من دراسة (الحيلة، 2014).

أما نتائج فرضيات الدراسة فقد جاءت على النحو الآتي:

الفرضية الأولى:

فقد نصت الفرضية الأولى على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي؛ الثقافة التنظيمية؛ الأنظمة والتعليمات؛ التدريب؛ المشاركة في اتخاذ القرارات؛ الحوافز والمكافآت؛ التكنولوجيا؛ ظروف العمل) في تحقيق التميز المؤسسي (التميز القيادي؛ التميز في تقديم الخدمة) في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05). ومن أجل التأكد من صحة هذه الفرضية استخدم اختبار الانحدار المتعدد للتحقق من أثر بيئة العمل بأبعادها في تحقيق التميز المؤسسي في الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة.

جدول رقم (13): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير بيئة العمل بأبعادها في تحقيق التميز المؤسسي في

الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة

المتغير التابع	R	R ²	F	DF	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	T	مستوى الدلالة
المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	درجة الحرية	Sig*	معامل الانحدار	المحسوبة	Sig*
التميز المؤسسي	0.921	0.853	140.5	8	0.000	الهيكل التنظيمي	3.824	0.086
						الثقافة التنظيمية	3.709	0.065
						الأنظمة والتعليمات	1.853	0.432
				40		التدريب	3.631	0.161

0.102	3.032	0.129	المشاركة في اتخاذ القرارات							
0.025	4.637	0.209	الحوافز والمكافآت							
0.013	4.778	0.270	التكنولوجيا							
0.321	2.639	0.102	ظروف العمل		48	المجموع				
0.173	1.387	0.153	الهيكل التنظيمي							
0.130	1.546	0.216	الثقافة التنظيمية		8	بين المجاميع				
0.863	0.174	0.020	الأنظمة والتعليمات							
0.323	1.000	0.152	التدريب							
0.205	1.289	0.132	المشاركة في اتخاذ القرارات	0.000	40	البواقي	13.085	0.724	0.851	التميز القيادي
0.051	2.010	0.217	الحوافز والمكافآت							
0.027	2.292	0.295	التكنولوجيا							
0.643	0.467	0.056	ظروف العمل		48	المجموع				
0.000	6.262	0.178	الهيكل التنظيمي							
0.000	5.872	0.211	الثقافة التنظيمية		8	بين المجاميع				
0.001	3.533	0.102	الأنظمة والتعليمات	0.000			267.91 5	0.982	0.991	التميز في تقديم الخدمة
0.000	6.237	0.244	التدريب							
0.000	4.776	0.126	المشاركة في اتخاذ القرارات		40	البواقي				

0.000	7.265	0.202	الحوافز والمكافآت						
0.000	7.385	0.245	التكنولوجيا						
0.000	4.811	0.149	ظروف العمل		48	المجموع			

* يكون التأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي كما يبينه جدول رقم (13) وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل بأبعادها على التميز المؤسسي في الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.921) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أما معامل التحديد بلغ R^2 (0.853)، أي أن ما قيمته (0.853) من المتغيرات في التميز المؤسسي ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام ببيئة العمل بأبعادها، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.165) للهيكل التنظيمي؛ (0.236) للثقافة التنظيمية؛ (0.112) للأنظمة والتعليمات؛ (0.198) للتدريب؛ (0.129) للمشاركة في اتخاذ القرار؛ (0.209) للحوافز والمكافآت؛ (0.270) للتكنولوجيا؛ (0.102) لظروف العمل. وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام ببيئة العمل بأبعادها يؤدي إلى التميز المؤسسي في الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (140.5) وهي دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما يوضح جدول رقم (13) أثر بيئة العمل بأبعادها على تحقيق التميز المؤسسي في الكليات التقنية في محافظات غزة، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل بأبعادها في تحقيق التميز المؤسسي في الكليات الحكومية بمحافظات غزة من حيث التميز القيادي والتميز في تقديم الخدمة، وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسية الأولى، وعليه ترفض الفرضية لصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي؛ الثقافة التنظيمية؛ الأنظمة والتعليمات؛ التدريب؛ المشاركة في اتخاذ القرارات؛ الحوافز والمكافآت؛ التكنولوجيا؛ ظروف العمل) في تحقيق التميز المؤسسي (التميز القيادي؛ التميز في تقديم الخدمة) في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الثانية:

فقد نصت الفرضية الأولى على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي؛ الثقافة التنظيمية؛ الأنظمة والتعليمات؛ التدريب؛ المشاركة في اتخاذ القرارات؛ الحوافز والمكافآت؛ التكنولوجيا؛ ظروف العمل) في تحقيق التميز المؤسسي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي؛ مجال العمل؛ سنوات الخبرة؛ الكلية) في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05).

ومن أجل التأكد من صحة هذه الفرضية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي بين المتوسطات الحسابية، وتحليل (T) لأثر بيئة العمل بأبعادها في تحقيق التميز المؤسسي في الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة.

جدول رقم (14): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي حسب متغير المؤهل العلمي

م	المتغير	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	الدلالة
1.	الهيكل التنظيمي	1.716	0.191	غير دال

2.	الثقافة التنظيمية	0.443	0.645	غير دال
3.	الأنظمة والتعليمات	1.154	0.324	غير دال
4.	التدريب	2.479	0.095	غير دال
5.	المشاركة في اتخاذ القرارات	0.334	0.718	غير دال
6.	الحوافز والمكافآت	3.465	0.040	دال
7.	التكنولوجيا	0.549	0.581	غير دال
8.	ظروف العمل	3.297	0.046	دال
	المجموع	1.679	0.330	غير دال

يتضح من جدول رقم (14) أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي؛ الثقافة التنظيمية؛ الأنظمة والتعليمات؛ التدريب؛ المشاركة في اتخاذ القرارات؛ الحوافز والمكافآت؛ التكنولوجيا؛ ظروف العمل) في تحقيق التميز المؤسسي تعزى لمتغير المؤهل العلمي في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05). ويمكن تفسير هذه النتيجة على اعتبار أن المؤهل العلمي لا يشكل سبباً مباشراً في بيئة العمل لتحقيق التميز المؤسسي.

جدول رقم (15): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي حسب متغير مجال العمل

م	المتغير	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	الدلالة
1.	الهيكل التنظيمي	1.885	0.163	غير دال
2.	الثقافة التنظيمية	0.020	0.980	غير دال
3.	الأنظمة والتعليمات	0.213	0.809	غير دال
4.	التدريب	1.488	0.236	غير دال
5.	المشاركة في اتخاذ القرارات	1.001	0.375	غير دال
6.	الحوافز والمكافآت	0.732	0.487	غير دال
7.	التكنولوجيا	1.716	0.191	غير دال
8.	ظروف العمل	1.735	0.188	غير دال
	المجموع	1.098	0.428	غير دال

يتضح من جدول رقم (15) أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي؛ الثقافة التنظيمية؛ الأنظمة والتعليمات؛ التدريب؛ المشاركة في اتخاذ القرارات؛ الحوافز والمكافآت؛ التكنولوجيا؛ ظروف العمل) في تحقيق التميز المؤسسي تعزى لمتغير مجال العمل في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05). ويمكن تفسير هذه النتيجة على اعتبار أن مجال العمل لا يشكل سبباً مباشراً في بيئة العمل لتحقيق التميز المؤسسي على اعتبار وجود

سياسة التدوير المعمول بها بالكلليات التقنية الحومية، بما ينعكس ايجاباً على أداء العاملين بغض النظر عن المنصب الوظيفي الذي شغله.

جدول رقم (16): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي حسب متغير سنوات الخبرة

م	المتغير	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	الدلالة
1.	الهيكل التنظيمي	0.249	0.781	غير دال
2.	الثقافة التنظيمية	1.056	0.356	غير دال
3.	الأنظمة والتعليمات	0.918	0.406	غير دال
4.	التدريب	1.621	0.209	غير دال
5.	المشاركة في اتخاذ القرارات	0.476	0.624	غير دال
6.	الحوافز والمكافآت	2.510	0.092	غير دال
7.	التكنولوجيا	0.387	0.681	غير دال
8.	ظروف العمل	1.261	0.293	غير دال
	المجموع	1.059	0.430	غير دال

يتضح من جدول رقم (16) أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي؛ الثقافة التنظيمية؛ الأنظمة والتعليمات؛ التدريب؛ المشاركة في اتخاذ القرارات؛ الحوافز والمكافآت؛ التكنولوجيا؛ ظروف العمل) في تحقيق التميز المؤسسي تعزى لمتغير سنوات الخبرة في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05). ويمكن تفسير هذه النتيجة على اعتبار أن مجال سنوات الخبرة لا يشكل سبباً مباشراً في بيئة العمل لتحقيق التميز المؤسسي على اعتبار وجود نظام رقابي جيد، إضافة إلى سياسة تقييم الأداء والتحسين المستمر.

جدول رقم (17): نتائج اختبار (T) حسب متغير الكلية

م	المتغير	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	الدلالة
1.	الهيكل التنظيمي	-0.728	0.470	غير دال
2.	الثقافة التنظيمية	0.827	0.413	غير دال
3.	الأنظمة والتعليمات	0.585	0.561	غير دال
4.	التدريب	0.974	0.353	غير دال
5.	المشاركة في اتخاذ القرارات	1.887	0.065	غير دال
6.	الحوافز والمكافآت	-1.469	0.148	غير دال
7.	التكنولوجيا	0.987	0.329	غير دال
8.	ظروف العمل	-0.510	0.613	غير دال
	المجموع	0.319	0.369	غير دال

يتضح من جدول رقم (17) أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي؛ الثقافة التنظيمية؛ الأنظمة والتعليمات؛ التدريب؛ المشاركة في اتخاذ القرارات؛ الحوافز والمكافآت؛ التكنولوجيا؛ ظروف العمل) في تحقيق التميز المؤسسي تعزى لمتغير الكلية في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05). ويمكن تفسير هذه النتيجة على اعتبار أن مجال الكلية لا يشكل سبباً مباشراً في بيئة العمل لتحقيق التميز المؤسسي على اعتبار أن الظروف والمتغيرات التي تخضع لها كلية فلسطين التقنية والكليات الجامعية للعلوم والتكنولوجيا متشابهة جداً، حيث تخضع لجهات إشرافية حكومية واحدة.

نتائج وتوصيات الدراسة:

أولاً- نتائج الدراسة:

1. أشارت نتائج الدراسة أن مستوى أهمية الهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية، والتكنولوجيا في الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية كان قليلاً.
2. تبين أن مستوى أهمية الأنظمة والتعليمات، والتدريب، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وظروف العمل في الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية كان متوسطاً.
3. لوحظ أن مستوى أهمية الحوافز والمكافآت في الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية كان كبيراً.
4. وأشارت نتائج الدراسة أن مستوى أهمية متغير التميز القيادي في الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية كان قليلاً.
5. وأشارت نتائج الدراسة أن مستوى أهمية متغير التميز في تقديم الخدمة في الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية كان متوسطاً.
6. وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل بأبعادها على التميز المؤسسي في الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة.
7. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي؛ الثقافة التنظيمية؛ الأنظمة والتعليمات؛ التدريب؛ المشاركة في اتخاذ القرارات؛ الحوافز والمكافآت؛ التكنولوجيا؛ ظروف العمل) في تحقيق التميز المؤسسي تعزى لمتغير (المؤهل العلمي؛ مجال العمل؛ سنوات الخبرة؛ الكلية) في الكليات التقنية الحكومية عند مستوى دلالة (0.05).

ثانياً- توصيات الدراسة:

1. العمل على تنمية مفهوم العمل بروح الفريق بين العاملين في الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة.
2. ينبغي الالتزام بالأنظمة والتعليمات وتفعيل الأنظمة الرقابية في الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة.
3. العمل على إتاحة فرص التدريب لجميع العاملين في الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة.
4. تفعيل مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة.
5. مواكبة التطور التكنولوجي المرتبط بعمل الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة.

6. ضرورة ربط نظام المكافآت والحوافز بشكل مباشر مع نتائج تقييم أداء العاملين
7. تعزيز الثقافة التنظيمية بما يتلاءم مع القيم الدينية والعادات والتقاليد لما له من انعكاس ايجابي على أداء العاملين في الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة.
8. العمل على تطوير الهياكل التنظيمية لمواكبة التطورات التي تمر بها الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة.
9. العمل على تحسين بيئة العمل بشكل مستمر بما يتناسب مع متطلبات الجودة الشاملة.

المراجع

1. أبو عاصي، حمدان، معوقات تطور التعليم التقني في محافظات غزة وآليات عمل مقترحة لعلاجها. ورقة بحثية مقدمة إلى ورشة عمل بعنوان "التعليم التقني في فلسطين / محافظات غزة - الواقع والطموح"، المنعقدة في كلية فلسطين التقنية - دير البلح بتاريخ (2003/5/7).
2. أحمد، محمد سمير، الإدارة الاستراتيجية وتنمية الموارد البشرية. الطبعة الأولى، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، (2009).
3. حمدان، عبد الرحيم والشويخ، عاطف، مدى مساهمة الكليات التقنية في تلبية احتياجات سوق العمل الفلسطيني. بحث مقدم لمؤتمر التربية الثاني بعنوان "دور التعليم العالي في التنمية" المنعقد في جامعة الأزهر، (2009).
4. الحيلة، آمال، نموذج مقترح لمنظمات التعلم كمدخل للتميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية - محافظات غزة. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، (2014).
5. الدهان، أميمة، نظريات منظمات الأعمال. عمان، مطبعة الصفدي، (1992).
6. زايد، عادل، الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل. القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، (2003).
7. السكارنة، بلال خلف، التخطيط الاستراتيجي. الطبعة الأولى، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، (2010).
8. السكارنة، بلال، التخطيط الاستراتيجي. عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، (2010).
9. السلمي، على، إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعلومات. القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، (2002).
10. صلاح عبد الباشقي، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، مطبعة الدار الجامعية، (2000).
11. الغالبي، طاهر محسن؛ صبحي، وائل محمد، الإدارة الاستراتيجية: منظر متكامل. دار وائل للنشر، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، (2007).
12. الغالبي، طاهر؛ إدريس، وائل، الإدارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل. الطبعة الثانية، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، (2009).
13. فتحية اللولو، الكفايات التربوية للأستاذ الجامعي، مجلة الجودة في التعليم العالي، العدد: الأول، (2004).
14. كساب، رؤى على، العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، (2011).

15. المبيرك، هيفاء بنت فهد، ممارسة أعضاء هيئة التدريس للتفكير الناقد وعلاقته بمتغيرات البيئة الجامعية: دراسة ميدانية على جامعة الملك سعود وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، (2007).
16. المشوط، محمد سعد فهد، أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري: دراسة تطبيقية على أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، (2011).
17. وزارة التربية والتعليم العالي، الدليل الإحصائي السنوي لمؤسسات التعليم العالي الفلسطينية. رام الله فلسطين، (2010).
18. وزارة التعليم العالي، تعليمات الدراسة في كليات المجتمع. رام الله، فلسطين، (1997).

19. Akhavan, Peyman' Shirazi, Hossei; Sabzaligol, Abbas; Pezeshkan, Amir, "A Framework for Organizational Knowledge Assessment by Combining BSC and EFQM: A Case of Beasat Industry Complex, Iran", The JUP Journal of Knowledge Management, Vol. XL, No. 2, (2013).
20. Angela, Martin. Barbara, Kennedy. Belinda, Stocks "Academic service climate as a source of competitive advantage: leverage for university administrators", *Education Research and Perspectives*, Vol.33, No.1, Pp139-160, (2006).
21. Daniel, Stokols. Chip, Clitheroe. Mary, Zmuidzinas "Qualities of Work Environments That Promote Perceived Support for Creativity", *Creativity Research Journal*, Vol.14, No.2, Pp137-147, (2002).
22. Nohria, J., Joyce, W., Roberson, B., "What really works", *Harvard Business Review*, 81, pp. 42-53, (2003).
23. Pinar, M., Girard, T., "Investigating the impact of organizational excellence and leadership on business performance: An exploratory study of Turkish firms", *The SAM Advanced Management Journal*, 73 (1), pp. 29-45, (2008).
24. Shekhar, Vidhu; Joshi, Himanshu, "Transforming Knowledge Assets for Creating A Learning Organization: A Conceptual Approach from Moving Towards Business Excellence", *International Journal of Business Research*, Vol. VII, (2007).
25. Stepen, P. Robbins & Timothy, A. Judge, "Organization Behavior", USA, Prentice Hall, 14th ed, (2011).