

العلاقات الاجتماعية وانعكاسها على مستوى الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفي كلية التربية الزاوية

أ. اسمهان البشير المرغني ، أ.إيلي محمد اللافي - كلية التربية الزاوية
جامعة الزاوية

المقدمة :

اهتم الدين الإسلامي بالإنسان لكونه خليفة الله على الأرض وأخصه بالعقل والعلم والتفكير والتأمل واكتشاف أسرار الطبيعة وتكوين العلاقات الاجتماعية مع بني جنسه من البشر سواء في الأسرة أو العمل أو المجتمع ككل؛ وذلك لأن الإنسان لا يمكنه العيش بمفرده وأن يلبي احتياجاته كافة؛ لأنه كائن اجتماعي بطبعه حسب قول "ابن خلدون"، فإن ذلك يفرض عليه الدخول في علاقات اجتماعية تحكمها ضوابط وقوانين نابعة من الشريعة الإسلامية، فالإسلام نظم العلاقات الاجتماعية بين الأفراد ووضع نظاماً حث فيه على تبادل الاحترام والتقدير والبعد عن الكراهية والبغض، ومن هنا وجب عليه الارتباط بالجماعة والتفاعل معها؛ لأن التفاعل مع الجماعات الأخرى تعتبر أساساً هاماً في تكوين الجماعات الإنسانية، وعلاقات الفرد الاجتماعية تتنوع تبعاً للموقف والمعاملة التي يحظى بهما والعمل الذي يزاوله والجماعة التي ينتمي لها، فمن خلال تقابل عدد من الأفراد وجهاً لوجه تبدأ عملية الاتصال والتفاعل بينهم من خلال هذا التفاعل تنشأ "العلاقات الإنسانية".

فإقامة علاقات جيدة بين العاملين ورؤسائهم، يكون أساسها المودة، والثقة، تثمر التعاون والتكاتف، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والالتزام بتحقيق الأهداف، وبالتالي الشعور بالراحة النفسية التي مردها إلى الإحساس بالرضا عن كل ما يقدمه العمل ومحيطه، والإيمان بالمجموعة وقوتها والشعور بالمسؤولية والرقابة الذاتية، مما يساعد على تحقيق مستوى رفيع من الإنتاج.

فالأداء الجيد هو الذي يحدد لنا بقاء واستمرار المنظمة من فشلها وتدهورها، فالعملية التنظيمية تمر بعدة مراحل حتى تثبت نفسها وتحقق أهدافها المرجوة، وبالتالي فهي تحتاج لعدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف الذي تسعى له، فالأداء في هذه الحالة يعتبر الجزء الرئيسي الذي يدير العملية التنظيمية ويحول المواد الخام

إلى مواد مصنعة ذات قيمة وبذلك تحقق الربح، فشعور الأفراد بالسعادة من خلال علاقاتهم الودية الطيبة مع الآخرين داخل نطاق العمل تؤدي إلى زيادة كفاءة في الأداء. ويتبلور مفهوم العلاقات الاجتماعية في الاهتمام بالعنصر البشري، أي بالفرد والجماعة، وتوفير أفضل مناخ ممكن للعمل بحيث تتوفر الروح المعنوية العالية، وتحقق فاعلية الأداء في ظل أفضل مناخ إنساني ملائم لاستثمار الجهود والكشف عن أفضل الطاقات، كلها تساهم في تحديد الإطار المناسب للعلاقات الاجتماعية في المنظمة وعلاقتها برضا العاملين، مما يمكنها في النهاية من تحقيق أهدافها المطلوبة عن طريق تحسين العلاقات بين هؤلاء العاملين، وبالتالي التأثير على معنوياتهم وتنمية قدراتهم وتحسين أدائهم، إذ تعتمد العلاقات الاجتماعية الجيدة على شعور الأفراد العاملين بالرضا نحو بعضهم البعض ونحو رؤسائهم، ونحو العمل نفسه، بحيث يتحدد مستوى كفاءة الأداء لأية منظمة على نوعية العلاقات السائدة فيها.

أولاً – إشكالية البحث :

يعد الفرد – الموظف- من العناصر الرئيسية في أي عملية وظيفية تنظيمية يحتاج إلى اهتمام ورعاية داخل أي تنظيم وظيفي في النسق الوظيفي الأكبر – المجتمع – وذلك لتحقيق الأهداف المنشودة التي تسعى لها كل مؤسسة تنظيمية وهذا بدوره لا يتم إلا من خلال أداء وظيفي ذي إنجاز وكفاءة عالية.

ويتأثر الأداء الوظيفي للفرد – الموظف في التنظيمات الحكومية بالعديد من العوامل المختلفة منها العوامل الاجتماعية والاقتصادية والبيئية والنفسية وغيرها، لذلك فإن كل ما يؤثر على الأداء الوظيفي سواء سلباً أو إيجابياً يؤثر بالتالي على إنتاجية وجودة وكفاءة الأداء في العمل.

ويعد الأداء للفرد العامل في التنظيمات الرسمية من أهم المقاييس التي يتم بواسطتها معرفة مستوى إنجازه في عمله؛ وذلك لأن المنظمة هي وحدة اجتماعية تمارس فيها شبكة من الأنشطة المتداخلة نتيجة التفاعل بين عدة عناصر: الفرد، الجماعة، التنظيم، البيئة والتي تؤثر جميعها على سلوك الموظفين في التنظيمات الرسمية.

ومما لا شك فيه أن المؤسسات الناجحة هي تلك التي تشجع على التماسك وتقوية أواصر التعاون والعمل الجماعي وتقوم على إبراز قدرات ومهارات الموظفين، وإذكاء فعاليات التكيف مع البيئة الداخلية والخارجية للعمل وغيرها من العلاقات الاجتماعية، والتي بدورها تزيد من درجة إنجاز وفعالية أداء العاملين.

ثانياً – أهمية البحث :

تكمّن أهمية البحث في جانبين رئيسيين :
الأهمية العلمية:

- 1- تضيف للعلم معلومات وبيانات مهمة يستفاد منها كمرجعية للطلاب والباحثين في مجال من أهم المجالات الاجتماعية بالنسبة للفرد والمجتمع ألا وهو مجال الأداء الوظيفي في المؤسسات الرسمية والمتمثلة في هذا البحث في كلية التربية.
- 2- يلعب الأداء الوظيفي للموظفين دوراً كبيراً في تحقيق المتطلبات الوظيفية التي اقتضتها تطورات العصر، لذلك اهتم هذا البحث بالتعرف على مستوى أداء الموظفين والعوامل التي تؤثر فيه.
- 3- تعطي للباحثين في هذا المجال أفكاراً جديدة حول أهمية العلاقات الاجتماعية وارتباطها بالأداء الوظيفي.

الأهمية العملية :

تتحقق أهمية البحث من الناحية العملية من خلال النتائج والتوصيات التي يمكن التوصل إليها والتي قد تفيد أصحاب القرارات الإدارية بالجامعة بأهمية تحسين الأداء الوظيفي للموظفين والحد من الممارسات السلبية ودعم الإيجابية منها وذلك لتحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة.

ثالثاً - أهداف البحث :

الهدف الرئيس : التعرف على مدى انعكاس العلاقات الاجتماعية على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية.
ومن الهدف الرئيس تنبثق الأهداف الفرعية التالية :

- 1- التعرف على أهم أبعاد الأداء الوظيفي التزاماً من قبل الموظفين بكلية التربية الزاوية.
- 2- التعرف على طبيعة العلاقات الاجتماعية التي تسود بين الموظفين بكلية التربية الزاوية.
- 3- البحث في العلاقات الارتباطية بين بعض المتغيرات (النوع، سنوات الخبرة، العلاقات الاجتماعية) ومستوى الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية.

رابعا – تساؤلات البحث :

التساؤل الرئيس : ما مدى انعكاس العلاقات الاجتماعية على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية ؟

ومن التساؤل الرئيس تنبثق التساؤلات الفرعية التالية :

- 1- ما أهم أبعاد الأداء الوظيفي التزاما من قبل الموظفين بكلية التربية الزاوية ؟
- 2- ما طبيعة العلاقات الاجتماعية التي تسود بين الموظفين بكلية التربية الزاوية ؟
- 3- هل هناك علاقات ارتباطية بين بعض المتغيرات (النوع، سنوات الخبرة، العلاقات الاجتماعية) ومستوى الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية ؟

خامسا – مفاهيم البحث :

1-العلاقات الاجتماعية: وهي "أي اتصال أو تفاعل أو تجاوب يقع بين شخصين أو أكثر لغرض إشباع الحاجات الأساسية والثانوية للأشخاص الذين يكونونها، ويدخلون ضمن حدودها(1)، وبالتالي فإنه نرى أنها تتضمن سؤالاً وجواباً وفعلاً ورد فعل ومجموعة رموز سلوكية وكلامية تتعلق بطبيعة التفاعل الاجتماعي الذي يكوّنه أقطاب العلاقة الاجتماعية الذين يشغلون أدواراً مختلفة".

ويعرف أمين ساعاتي العلاقات الاجتماعية بأنها : النموذج الكلي للسلوك الفعلي، أي الطريقة التي يتصرف بها أعضاء التنظيم . (2)

ويعرف أحمد ماهر وزملاؤه " العلاقات الاجتماعية بأنها : تلك الشبكة من العلاقات الشخصية و الاجتماعية بين أفراد التنظيم" . (3)

وتعرف العلاقات الاجتماعية إجرائيا : بأنها تلك العلاقة التي تكون بين الموظفين خارج العمل والتي تنشأ بين العمال داخل البيئة التنظيمية عن طريق الاحتكاك بين العمال وعن طريق التفاعل، وبشكل تلقائي ومع أهمية العلاقات الرسمية التي تكون بين الزملاء في مكان العمل والتي تنظمها بشكل يحقق أهداف المؤسسة ويزيد من إنتاجية العاملين فيها.

2-الموظفون الإداريون: هم الأفراد الموكلة إليهم الأعمال الإدارية والمهام الوظيفية بالكلية.

ويعرف الموظف إجرائيا: بأنه كل شخص يشغل وظيفة معينة داخل مؤسسة سواء كانت رسمية أم غير رسمية له واجبات وحقوق.

3-الأداء الوظيفي: يعرفه " جوري جونسون" بأنه مواقف سلوك الأفراد والجماعات في المنظمة". (4) ويعرفه سيزلاقي ولاس " هو الاهتمام بدراسة سلوك العاملين بالوحدات التنظيمية المختلفة، واتجاهاتهم وميولهم وأدائهم، فالمؤسسات والجماعات الرسمية تؤثر في إدراكات العاملين ومشاعرهم وتحركاتهم، كما تؤثر البيئة في المؤسسات وأهدافها. (5)

ويعرف الأداء الوظيفي إجرائياً : بأنه الإنجاز الذي يقدمه الفرد بناءً على توقعات الدور ومتطلبات المكانة الوظيفية التي يشغلها بالمؤسسة التنظيمية.

4- ويعرف الالتزام باللوائح والقوانين إجرائياً: بأنه تنفيذ اللوائح والقوانين بالمؤسسة دون تجاوز أو إهمال من قبل الموظفين.

5- وتعرف الموضوعية في أداء العمل إجرائياً : بأنها عدم التصرف بشيء يوافق الرغبة أو العواطف أي معاملة جميع المراجعين حسب لوائح وقوانين المؤسسة أيا كانوا دون أي تخصيص.

6- ويعرف الولاء والانتماء إجرائياً : بأنه قيام الموظف بمجموعة من الأعمال الإيجابية نحو المؤسسة التنظيمية التي يعمل بها مما يعكس ولائه وانتماءه لها من خلال أدائه الوظيفي.

ولتحقيق الأهداف السالفة الذكر قسمت الورقة البحثية إلى المحاور الرئيسية التالية :

أولاً - ماهية العلاقات الاجتماعية : تعتبر العلاقات الاجتماعية الأكثر اهتماماً في الأبحاث الإدارية هي تلك العلاقات التي تقوم بين الزملاء، وبين الرؤساء والمرؤوسين، وللعلاقات الاجتماعية دور مهم أثناء إجراء العديد من المهام داخل المؤسسة، مثل صناعة القرار، تبادل المعلومات، الاتصال التنظيمي للمؤسسة، الترقية، نجد أن نوعية علاقات العمل لها دور في خبرات واتجاهات العاملين نحو المؤسسة أو المنظمة التي يعملون بها خصوصاً في مجال الالتزام، وتتخرط المؤسسات في علاقات متشعبة ومتداخلة مع المؤسسات الأخرى وتعتبر هذه العلاقات عن التعاملات والاتصالات التي تحدث بين المؤسسات..

العلاقات الاجتماعية هي النظر إلى الفرد على أنه إنسان هادئ له عقل ووجدان وله متطلبات متعددة تتمثل في الحاجات الأساسية والحاجة للأمان والحاجات الذاتية التي يسعى الفرد إلى تحقيقها. فمصطلح العلاقات الإنسانية يرمي إلى الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره أساسياً في العملية الإنتاجية وهو يكاد يكون أهم عناصر الإنتاج وهو الحاسم في نجاح أي مؤسسة.⁽⁶⁾

أيضاً العلاقات الاجتماعية هي مجموعة الاتجاهات التي تعمل على تطوير العمل الجماعي داخل المؤسسات عن طريق حشد المواهب والجهود البشرية ومحاولة خلق نوع من التكامل بينهما ضمن بيئة تحفز على العمل التعاوني بحيث تشعر الجماعة العاملة بالرضا من الجوانب كافة الاقتصادية والنفسية والاجتماعية.⁽⁷⁾

وتعرف أيضاً: بأنها مجموعة السياسات التي تهدف في مجملها إلى تحسين العلاقة بين المؤسسة وجمهورها الداخلي من الموظفين من خلال ما توفره لهم من رعاية واهتمام وظروف مناسبة، الأمر الذي ينعكس عليهم بالإيجاب وتحقيق درجة عالية من الإشباع لجميع الأطراف. (8)

ويعرفها "أحمد زكي": بأنها أية صلة بين فردين أو جماعتين أو أكثر أو بين فرد وجماعة وقد تقوم هذه الصلة على التعاون أو عدم التعاون وقد تكون مباشرة أو غير مباشرة وقد تكون فورية أو آجلة، كما ينطوي العلاقات الاجتماعية على خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون بين مجموعة العمل وتهدف إلى رفع الروح المعنوية وزيادة الإنتاج عند العاملين في أي مؤسسة داخل المجتمع.

ويعرفها "ماكس فيبر": العلاقات الاجتماعية بأنها مصطلح اجتماعي يستخدم ليشير إلى الموقف الذي يدخل من خلاله فردان أو أكثر في سلوك معين ويأخذ كلاهما في اعتباره سلوك الآخر بحيث يوجه سلوكه على أساس رد فعل الآخر. (9) وبالتالي فإن العلاقات الاجتماعية التي يتحدث عليها (ماكس فيبر) في تعريفه هذا هي التي تسهم في بناء المصلحة العامة، والقائمة على التفاعل الإيجابي بين الأفراد والجماعات في المجتمع الواحد، حيث نجد فيبر دائماً يؤكد على وجود فرق جوهرية بين العلاقات الإنسانية والعلاقات الاجتماعية حيث إن الأولى تنمو وتتفاعل لتصبح علاقات اجتماعية. وعليه يمكننا القول أن العلاقات الاجتماعية بمختلف عملياتها (السلبية والايجابية) هي نتاج تفاعل إنساني اجتماعي.

وترى الباحثتان من خلال ما تم عرضه من تعريفات أن العلاقات الاجتماعية مهما اختلفت مسمياتها سواء كانت اتجاهات أو سياسات تتبعها المؤسسات أو مواقف وردود أفعال، فهي في مجملها تهتم بالعنصر البشري باعتباره أهم العناصر المؤثرة في نجاح أي مؤسسة وذلك من خلال ما توفره هذه المؤسسات من رعاية واهتمام وخلق بيئة محفزة على العمل التعاوني والاحترام المتبادل ومراعاة القوانين والمعايير والقيم الاجتماعية ومن خلال هذا المناخ الإنساني يتم استثمار الدولة واستخراج أفضل الطاقات المبدعة

ثانياً - أهمية العلاقات الاجتماعية: هناك سؤال يطرح نفسه وهو ما سبب اهتمام الأفراد بضرورة وجود علاقات اجتماعية؟ وقد أجاب "مارفن -Marvein" عن هذا السؤال عندما أرجع ذلك إلى الدوافع اللازمة لتحقيق ذلك وقد ذكرها في:

1- الجزء الذاتي فالأفراد يسعون إلى خلق علاقات أخرى؛ لأنها تسبب في اتباع مظاهر النفس.

2- الاهتمامات العامة؛ وذلك لأن العلاقات الاجتماعية تمتد بالأفراد بالأساس الاجتماعي المستمد من الاهتمامات المشتركة "أفراد الجماعة".

3- التوقع وفيه ويشعر الأفراد المتفاعلون اجتماعيا ببعضهم البعض.

4- الاعتماد المتبادل بين أفراد الجماعة ذلك؛ لأن الحياة الاجتماعية تقوم على الاعتماد المتبادل بين العاملين في كل مجالات الحياة أي بين الصناع والمصدرين والمستهلكين.

5- المعتقدات فالدين يطالب الفرد بالتعاون وبالتالي تنشأ العمليات الاجتماعية الإيجابية كالتوافق والانسجام والموازرة والتناسق.

6- القوة: العلاقات الاجتماعية يمكن اعتبارها عملية ضابطة لسلوك الأفراد والجماعات من أجل تحقيق علاقات سوية. ⁽¹⁰⁾

ثالثا - أنواع العلاقات الاجتماعية: وضعت تصنيفات متعددة للعلاقات

الاجتماعية وذلك حسب الأسس والمعايير التي يتخذها العلماء أساساً للتصنيفات فمنهم من يصنفها "العلاقات الاجتماعية" وفقاً للأشكال وطبيعة المجتمعات ومنهم من يتخذ أسباباً أخرى للتصنيف تتصل بطبيعة العلاقة الاجتماعية ذاتها مثل نشأة العلاقة وعموميتها واستمرارها. وسنعرض أهم الأنواع التي حددها العلماء :

أ- العلاقات الاجتماعية الأولية والثانوية: لقد حاول العلماء تصنيف العلاقات

الاجتماعية وفقاً لنوع الاتصال والتفاعل بين الأفراد وعالم الاجتماع "تشارلز كولي" في كتابه التنظيم الاجتماعي ميز بين نوعين من العلاقات الاجتماعية هما:

-العلاقات الأولية: وهي علاقة الوجه للوجه أي علاقة مباشرة تنشأ عن طريق

الاتصال بين عندما من الأفراد تتسم بالعمق والدوام وهي متجانسة في حد ذاتها وليست الغاية منها تحقيق مكاسب مادية أو مصلحة خاصة ومن نتائج هذه العلاقة الاندماج الكامل بحيث يجد الفرد نفسه جزء من الجماعة التي ينضم لها فشخصية الفرد تذوب في شخصية الجماعة ويتحدثون بكلمة واحدة.

-العلاقة الثانوية: وهي علاقة غير مباشرة تتحكم فيها القواعد الموضوعية

والنظم القائمة في الجماعة تتصف بالسطحية والعمومية والجزئية. ⁽¹¹⁾

ب-العلاقات الاجتماعية الأفقية والرأسية: بما أن بناء الجماعة يشتمل على

مراكز متدرجة فإن طرق الاتصال وأنماط التفاعل وأشكال العلاقات مرجعها لذلك :

-العلاقات الأفقية: ينشأ هذا النوع من العلاقات بين الفئات الاجتماعية المتماثلة بين الأشخاص الذين يشغلون مراكز متجانسة كجماعة الأصدقاء ورفقاء العمل.

-العلاقات الرأسية: تنشأ بين أصحاب المراكز العليا والدنيا في الجماعة ومن المعروف أن تنظيم العمل في أغلب المنظمات والمؤسسات يسير وفق تنظيم بيروقراطي يعتمد على أساس توزيع الأعمال والاختصاصات والمسؤوليات بحيث يصبح كل فرد مسؤولاً على تآدية واجباته بصورة فعالة واتباع مبدأ تسلسل السلطة بشكل هرمي يجعل كل وظيفة تخضع لحكم وإشراف وظيفة أعلى منها والخضوع للوائح والأحكام خضوعاً تاماً في أداء العمل بروح رسمية بعيداً عن الاعتبارات الرسمية والشخصية ولذلك فإن الاتصال في هذه المنظمات يتم بطريقة محددة، فالفرد يتصل برئيسه المباشرة وهذا الأخير يتصل برئيسة الأعلى في المنظمة والرئيس الأعلى يتصل بما هو أعلى منه في المكانة وهكذا.

ج-العلاقات الاجتماعية المجمعة والمفرقة : تؤدي العلاقات الاجتماعية إلى تقوية الروابط بين أفراد الجماعة الداخلية وتعمل على توجيه اتجاهاتهم حيال الجماعات الأخرى حيال الجماعات المفرقة عن مشاعر واتجاهات وموافق الجماعات الداخلية تجاه الخارجية ومعنى هذا أنه في إطار الجماعات الداخلية تجاه الخارجية ومعنى هذا أنه في الجماعة الواحدة في التنظيم توجد علاقات مجمعة تربط بين أفراد الجماعة أو التنظيم وتعمل على تحقيق التكامل الداخل وتساعد على استقرار الجماعات وفي نفس الوقت توجد علاقات مفرقة بين مشاعر الأفراد والجماعات الأخرى في نفس التنظيم. (12)

رابعاً - ماهية الأداء الوظيفي: يقصد بالأداء الوظيفي النتائج التي يحققها الموظف داخل المنظمة. (13) ويعرف معجم العلوم الإدارية الأداء الوظيفي بأنه : القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وذلك وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء والمدرّب، في حين عرفه (تايلور) بأنه : تحقيق أقصى إنتاجية من الفرد والآلة. فالأداء الوظيفي : هو مسؤوليات وواجبات يتكون منها عمل الفرد في المنظمة " المؤسسة "، والذي يجب على العامل القيام به على الوجه المطلوب منه.

وعليه فالأداء الوظيفي : هو أن يقوم العامل داخل المؤسسة التنظيمية بالأنشطة كافة والمهام المنوطة إليه داخل عمله خلال فترة زمنية محددة من رئيسه. (14)

وبالتالي نستنتج أن الأداء هو محصلة النتائج والمخرجات التي حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيام الفرد بالمهام والواجبات والمسؤوليات الموكلة إليه.

من خلال العرض السابق ترى الباحثتان أن هناك عدة عوامل مؤثرة في الأداء الوظيفي، حيث يخضع بعض منها لإرادة العامل، وبعضها الآخر يخرج عن إرادته، فهذه العوامل تتمثل فيما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارة وقيم خاصة بالعمل، وكذلك فيما تتصف به الوظيفة من متطلبات وما تقدمه من فرص للعمل، وأخيراً الموقف وما تتصف به البيئة التنظيمية وما تتضمنه من مناخ العمل والإشراف والموارد والهيكل التنظيمي.

خامساً – أهمية الأداء الوظيفي: يحتل الأداء الوظيفي مكانة مرموقة داخل أي منظمة باعتباره الناتج النهائي والمحصلة لجميع النشاطات سواء على مستوى الفرد والمنظمة والدولة؛ ذلك لأن المنظمة تحافظ على بقائها واستمرارها عندما يكون أداء الموظفين أداءً متميزاً وعالي الجودة، وترجع أهمية مفهوم الأداء من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في كل مراحلها من مرحلة الظهور والبدايات الأولى لها مروراً بمرحلة التميز ومرحلة الريادة، وفي كل مرحلة من هذه المراحل يتوقف انتقالها على مستويات الأداء بها. (15)

سادساً – العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.

هناك بعض العوامل الخارجية على نطاق سيطرة الفرد والتي بدورها تؤثر على مستوى أدائه، بالرغم من أن بعضها قد يؤخذ على أنها أعذار إلا أنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار لأنها حقيقة موجودة. وهذه العوامل يمكن أن تؤثر سلباً أو إيجاباً على أداء العامل وتتمثل في موقف العامل من وظيفته ومن الإدارة ومن الجماعة التي ينتمي لها وظيفياً ومن هذه العوامل:

1- الإشراف: يعتبر من العوامل الرئيسية التي تحرص المؤسسة من خلالها على تحقيق أعلى مستوى من الفعالية في الأداء للوصول إلى درجة عالية من الكفاءة الإنتاجية، فالإشراف يعني اختيار الفرد المناسب وإثارة الاهتمام في كل فرد نحو عمله وتعليمه كيفية أدائه وتقرير كفايته وكذلك يجب أن يقوم المشرف بالمدح والاثابة لكل من يستحق ذلك وكل ذلك يتم بطريقة حسنة حتى يهيئ لكل فرد القيام بعمله بمهارة ودقة ونباهة وشمول. فنمط الإشراف له دور كبير في بث روح العمل الجماعي الذي يعمل على تحسين مستوى الإنتاجية داخل المؤسسة (16)

2- الحوافز: يعد العنصر البشري من أهم العناصر الإنتاجية داخل المؤسسة ولتحقيق كفاءة هذا العنصر لابد من تحفيز الأفراد بكفاءة وفعالية ودفعم لتحقيق

الأهداف العامة للمؤسسة ذلك؛ لأن تحفيز الفرد يجعله يعمل بشكل جيد ويقدم أداء أفضل ويمكن تقسيم الحوافز إلى نوعين هما:

- الحوافز المادية : وهي التي لها تأثير في أداء العامل فكل فرد يعمل لأجل منفعة مادية معينة وعليه فإن الأجر من العناصر التي تحقق الرضا في العمل — الحوافز غير المادية هي تلك التي تشبع حاجات الإنسان الاجتماعية والذاتية مثل الحاجة إلى الأصدقاء والانتماء للجماعة والحاجة إلى التقدير والاحترام والثناء على الجهود وكذلك فرص الترقية والتقدم والعلاقات الاجتماعية بين الزملاء في العمل والإشراف والعلاقات الطيبة مع الرؤساء والاعتراف بأهمية الفرد وتقدير جهوده في العمل.

— ظروف العمل المادية: يعرفها (الشنواني) بأنها كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه للعمل وميوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي ينتمي إليها. فالعمال يتأثرون بظروف العمل داخل المؤسسة نتيجة المؤثرات الخارجية التي تتمثل في التهوية والإضاءة والحرارة والبرودة...إلخ، توفره بشكل جيد فإن ذلك يسهم في رضا العامل على عمله.(17)

سابعاً – أهمية قياس أداء العنصر البشري :

يمكن قياس أهمية أداء العنصر البشري من خلال الأهداف التي يسعى لتحقيقها والتي يمكن أن نلخصها في النقاط التالية :

1-الترقية والنقل : يكشف قياس الأداء عن قدرات العاملين، وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم، كما يساعد على نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب وقدراته.

2-تقييم المشرفين والمديرين: حيث يساعد قياس الأداء في تحديد مدى فعالية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.

3-إجراء تعديلات في الرواتب والأجور: حيث أن قياس الأداء من شأنه أن يسهم في تعديل مرتبات العاملين؛ لأن من خلال المعلومات التي يتم الوصول لها يمكن زيادة رواتب العاملين أو انقاصها.

4-معرفة معوقات ومشاكل العمل : حيث يسهم تقييم الأداء للعاملين بتوفير فرص مناسبة لمعرفة الإدارة العليا بمكان الخلل في اللوائح والبرامج والإجراءات المطبقة في العمل ومعرفة الضعف في المعدات والأجهزة والآلات، وبالتالي تمكن المؤسسة من

إجراء تحسيناتها المطلوبة والتي يمكن أن تكون رافدا فعالا في تحقيق إنجاز العاملين بفاعلية عالية. (18)

ثامنا- الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث :

1-دراسة محمد العيفة، بعنوان : أثر العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي للعاملين، 2015م. (19)

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة وبالتحديد المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق، تكونت عينة الدراسة من (100) عامل واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبيان كأداة جمع البيانات من عينة الدراسة.

وأسفرت الدراسة عن النتائج التالية :

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

- إن الانتماء القبلي والإقليمي يؤثران على العلاقات بين العاملين في المركب.

2-دراسة عصام عطابي، بعنوان : العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، 2015م. (20)

هدفت الدراسة إلى محاولة الكشف عن طبيعة وواقع العلاقات الإنسانية وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، تكونت عينة الدراسة من (73) عوناً، واتبع المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبيان كأداة جمع البيانات من عينة الدراسة.

وأسفرت الدراسة عن النتائج التالية :

- إن واقع العلاقات الإنسانية جيدة من وجهة نظر أعوان الحماية المدنية.

- إن مستوى الأداء الوظيفي جيد.

-وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين طبيعة العلاقات الإنسانية ومستوى الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بمسيلة.

3- دراسة ناصر بن محمد بن عقيل، بعنوان : العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لضباط القوات الأمنية الخاصة بمدينة الرياض، 2006م. (21)

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض، والتعرف على المعوقات التي تحول دون نشر العلاقات الإنسانية بين الضباط، كما تسعى الدراسة لتقديم مقترحات لتحسين

العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي للضباط، وتكونت عينة الدراسة من (110)، واتبع المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبيان كأداة جمع البيانات من عينة الدراسة. أسفرت الدراسة عن النتائج التالية :

- إن معظم أفراد العينة لديهم مفهوم العلاقات الإنسانية، ويسود بينهم علاقات إنسانية طيبة، ويشاركون في اتخاذ القرارات، ويشجعون العمل الفردي والجماعي في العمل. - إن هناك تمسكاً باللوائح في أوقات العمل الرسمي، ولديهم التزام بالواجبات والتعليمات ويبدلون قصار جهدهم في سبيل إنجاز مهامهم المسندة لهم في الوقت المحدد.

- عدم دعم كافٍ لتحسين مستوى الأداء وأن معايير تقييم الأداء غير موضوعية.

4-دراسة أحمد السيد عبدالهادي، بعنوان : العلاقة بين العلاقات الإنسانية والصفات الشخصية والأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك الحكومية الأردنية، 2002م. (22)

هدفت الدراسة إلى البحث في العلاقة بين العلاقات الإنسانية والصفات الشخصية والأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك الحكومية الأردنية، تكونت عينة الدراسة من (270) موظفاً يعملون في بنوك حكومية مختلفة في الأردن، واتبع المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبيان كأداة جمع البيانات من عينة الدراسة.

وأسفرت الدراسة عن النتائج التالية :

- وجود عدة مستويات للعلاقات الإنسانية بين العاملين بالبنوك الحكومية الأردنية، تختلف باختلاف طبيعة الوظيفة، وعلاقة كل وظيفة بالوظائف الأخرى.

- وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الشخصية (العمر، مدة الخدمة) والأداء الوظيفي.

تعقيب عام :

يتضح مما سبق أن جميع الدراسات السابقة دراسات لها علاقة مباشرة بموضوع البحث، فجميعها تهدف إلى إبراز أثر العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي كما أنها استخدمت المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات بطريقة المقابلة

ويتضح -أيضاً- تشابهها في النتائج فقد توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية بين العلاقات الاجتماعية والأداء الوظيفي. وكذلك استفادت الباحثتان من تلك الدراسات في

تحديد الإطار النظري للدراسة الحالية مما ساعد على إثراء الأدبيات الخاصة بالدراسة ووضع الإجراءات المنهجية المناسبة في تصميم الاستبيان الذي يستخدم في جمع المادة ميدانيا بالإضافة إلى أن نتائج الدراسات السابقة كانت كمعيار يقاس به مدى قرب أو بعد نتائجها من نتائج البحث الحالي.

تاسعا- الإجراءات المنهجية في الدراسة الميدانية :

1. منهج البحث : تم اتباع المنهج الوصفي المسحي نظرا لملاءمته لطبيعة البحث وأهدافه وهو لا يقتصر على جمع البيانات وتبويبها، بل يتعدى إلى ما هو أبعد من ذلك ؛ لأنه يتضمن قدرا من التفسير لهذه البيانات، فضلا على أنه كثيرا ما تقتزن عملية الوصف بالمقارنة، حين تستخدم في البحث الوصفي أساليب القياس والتصنيف والتفسير.

2.مجتمع البحث : تكون مجتمع البحث من جميع (الموظفين بكلية التربية الزاوية) والبالغ عددهم (65) موظفاً وموظفةً واعتمد البحث على الحصر الشامل حيث تم مسح جميع أفراد المجتمع نظرا لقلّة العدد، خلال العام الدراسي (2019- 2020م) وتم استعادة استبيان العلاقات الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي من مفردات المجتمع بالكامل دون حدوث أي فاقد فيها.

الدراسة الاستطلاعية : تم اختيار عينة استطلاعية بواقع (20) موظفاً وموظفةً بكلية التربية الزاوية بهدف التحقق من الخصائص السيكومترية للاستبانة (الصدق، والثبات) وذلك قبل التطبيق الفعلي للاستبانة، علما بأن هذه العينة تم تطبيق الدراسة عليها مرة ثانية للاستبانة مع المجتمع الأصلي الكلي عند التطبيق النهائي للاستبانة.

الخصائص العامة لمجتمع البحث :

جدول (1) التوزيع التكراري لمجتمع البحث حسب متغير النوع.

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	33	50.8
أنثى	32	49.2
المجموع	65	100.0

يتبين من الجدول (1) أن نسبة (50.8%) من مجموع أفراد مجتمع البحث من الذكور، ونسبة (49.2%) من الإناث.

جدول (2) التوزيع التكراري لمجتمع البحث حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
7.7	5	تعليم أساسي
24.6	16	تعليم متوسط
67.7	44	تعليم عال
100.0	65	المجموع

يتبين من الجدول (2) أن نسبة (67.7%) من مجموع أفراد مجتمع البحث مستواهم التعليمي عند (التعليم العالي)، ونسبة (24.6%) من مجموع أفراد مجتمع البحث مستواهم التعليمي عند (التعليم المتوسط)، ونسبة (7.7%) مستواهم التعليمي عند (التعليم الأساسي).

جدول (3) التوزيع التكراري لمجتمع البحث حسب متغير سنوات الخبرة.

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة
9.2	6	5-1
47.7	31	10-6
20.1	13	15-11
13.8	9	20-16
9.2	6	21 فأكثر
100.0	65	المجموع

يتبين من الجدول (3) أن نسبة (47.7%) من مجموع أفراد مجتمع البحث سنوات خبرتهم تتراوح (6-10 سنوات)، تليها نسبة (20.1%) تتراوح سنوات خبرتهم (11-15 سنة)، ونسبة (13.8%) تتراوح سنوات خبرتهم (16-20 سنة)، ونسبة (9.2%) تتراوح سنوات خبرتهم (1-5 سنوات)، ونسبة (9.2%) تتراوح سنوات خبرتهم (21 سنة فأكثر).

3-حدود البحث :

أ. **الحدود النظرية** : يستند هذا البحث على النظرية السلوكية من فكرة محورية مفادها: بأن سلوك الأفراد العاملين يختلف عن السلوك المتوقع في ضوء الاعتبارات التي تضعها المنظمات الاجتماعية السائدة في المؤسسة كما تفترض أن اختلاف الأهداف الشخصية للأفراد (العاملين) عن بعضها البعض، وعن الأهداف العامة للمؤسسة، والإدارة الحكيمة، هي التي تحقق التكامل بين الأهداف الشخصية والأهداف المنشودة.

ب. **الحدود المنهجية** : ينتمي البحث إلى البحوث الوصفية التحليلية التي تعتمد على المنهج الوصفي باستخدام أسلوب المسح الاجتماعي والذي يعد من أكثر الطرق تماشياً

وملاءمة واستخداما لهذا النوع من البحوث، إذ يتيح هذا المسح القدرة على جمع أكبر قدر من البيانات الميدانية عن الموضوع أو الظاهرة المراد دراستها.

4. أداة البحث : بعد الاطلاع على الأدب السوسولوجي والدراسات السابقة، تم بناء استبيان وفقا للخطوات الآتية :

- تحديد الأبعاد الرئيسية للاستبيان.

- صياغة فقرات الاستبيان حسب انتمائه لكل بعد.

5. صدق الاستبيان :

أ. صدق المحكمين :

أعد الاستبيان بصورته الأولية، وتم عرضه على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال المعرفة، وتم إجراء التعديلات اللازمة من حيث حذف أو إضافة أو تعديل، فأصبح عدد فقرات الاستبيان في العلاقات الاجتماعية وانعكاسها على الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية بعد التعديل (55) فقرة، موزعة على محورين، المحور الأول العلاقات الاجتماعية واشتمل على ثلاثة أبعاد (العلاقات الاجتماعية للموظفين خارج الكلية واشتمل على (10) فقرات، علاقة الموظفين مع الرؤساء داخل الكلية اشتمل على (8) فقرات، علاقة الموظفين مع بعضهم البعض داخل الكلية اشتمل على (9) فقرات)، علما بأن بدائل الإجابة عن فقراته تنحصر في (بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة ضعيفة) أما المحور الثاني الأداء الوظيفي اشتمل على ثلاثة أبعاد (الولاء والانتماء للكلية اشتمل على (10) فقرات، الالتزام باللوائح والقوانين بالكلية اشتمل على (9) فقرات، والموضوعية في العمل اشتمل على (9) فقرات)، علما بأن بدائل الإجابة عن فقراته تنحصر في (دائما، أحيانا، أبدا).

ب. صدق الاتساق الداخلي :

تم القيام بحساب صدق الاتساق الداخلي باستخدام مصفوفة الارتباط البسيط بيرسون

جدول (4) ارتباط أبعاد الاستبيان الأداء الوظيفي للموظفين بالدرجة الكلية

الأبعاد	عدد الفقرات	الارتباط
الولاء والانتماء للكلية	10	**0.891
الالتزام باللوائح والقوانين	9	**0.867
الموضوعية في العمل	9	**0.833
الأداء الوظيفي ككل	28	**0.889

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية كانت دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) الأمر الذي يؤكد صدق الاتساق الداخلي لكل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان، ومن ثم الوثوق فيه للاستخدام والتطبيق.

ثانياً - الثبات :

تم حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرو نباخ :

جدول (5) معامل ثبات الاستبيان باستخدام طريقة ألفا كرو نباخ للأبعاد والدرجة الكلية

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات
الولاء والانتماء للكلية	10	0.917
الالتزام باللوائح والقوانين	9	0.948
الموضوعية في العمل	9	0.802
الأداء الوظيفي ككل	28	0.974

يتضح من الجدول (5) أن جميع قيم معاملات الثبات عالية، حيث تراوحت قيم معاملات الثبات في محاور الاستبيان بين (0.802-0.948)، وبلغ معامل الثبات الكلي (0.974)، وتشير هذه القيم العالية من معاملات الثبات إلى صلاحية الاستبيان للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجه والوثوق به.

6-التصميم والمعالجة الإحصائية للبيانات :

ولإعادة ترميز الاستبيان فقد وزعت الدرجات من 1- 3 على النحو التالي :

- تعطى الدرجة (3) للاستجابة (دائماً).
- تعطى الدرجة (2) للاستجابة (أحياناً).
- تعطى الدرجة (1) للاستجابة (أبداً).

ولأغراض التحليل الإحصائي، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعامل الارتباط البسيط بيرسون، ومعامل الثبات ألفا كرو نباخ، وعن البحث عن الفروق بين المتغيرات تم استخدام اختبار (T.test) واختبار (أنوفا). نتائج تتعلق بالإجابة عن التساؤل الأول : ما أهم أبعاد الأداء الوظيفي التزاماً من قبل الموظفين بكلية التربية الزاوية ؟
أ-الولاء والانتماء للكلية.

جدول (6) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات والدرجة في بعد الولاء والانتماء الموظفين للكلية .

ر.م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1-	تقوم بأداء عمالك على أكمل وجه.	2.4615	0.63926	1	عالية
2-	تحاول إيجاد الحلول للمشاكل التي تحدث بين زملائك حتى لا تؤثر على سير العمل.	2.3077	0.72722	3	متوسطة
3-	تشجع زملائك على العمل والأداء الجيد.	2.0000	0.79057	5	متوسطة
4-	تساهم في تقديم مقترحات حول تطوير طرق جديدة للعمل.	2.3846	0.62979	2	عالية
5-	تعمل على تحسين أدائك المهني إذا ما شعرت أنك مقصر في عمالك.	2.3846	0.62979	2	عالية
6-	تبادر بتوضيح أساليب العمل للعاملين الجدد.	1.9231	0.83493	6	متوسطة
7-	ترى بأن الإخلاص في العمل من المبادئ الأساسية لنجاح العمل.	2.4615	0.63926	1	عالية
8-	تحافظ على ممتلكات الكلية.	2.4615	0.63926	1	عالية
9-	تشعر بالفخر والاعتزاز لانتمائك إلى كلية التربية.	2.4615	0.63926	1	عالية
10-	تقوم بالإبلاغ عن أي سلوك سيئ أو مخالف لقوانين الكلية.	2.2308	0.80563	4	متوسطة

يتضح من الجدول (6) أن الفقرات (1، 7، 8، 9) والتي تنص على (تقوم بأداء عمالك على أكمل وجه، ترى بأن الإخلاص في العمل من المبادئ الأساسية لنجاح العمل، تحافظ على ممتلكات الكلية، تشعر بالفخر والاعتزاز لانتمائك إلى كلية التربية) احتلت المراتب الأولى بنفس المتوسط الحسابي (2.4615) وانحراف معياري (0.63926) جاءت بدرجات عالية.

يُعزى ذلك : لشعور الموظفين بأن الكلية بالنسبة لهم بمثابة الوطن أو البيت أو العائلة التي ترعاهم وتحيطهم بالاهتمام والرعاية، وأنهم يشعرون بالانتماء والفخر كونهم أعضاء عاملين بالكلية، وبذلك فهم ملتزمون تجاه الكلية وإدارتها بالعمل المخلص الدقيق ويسعون لتحقيق الأهداف والغايات، وإلى كل ما فيه مصلحة العمل بالكلية بشكل عام.

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول أن أقل فقرات شيوعا لدى المبحوثين هي الفقرة رقم (6) والتي تنص على (تبادر بتوضيح أساليب العمل للعاملين الجدد) فقد احتلت المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (1.9231) وانحراف معياري (0.83493) جاءت بدرجة متوسطة من حيث شيوعها لدى المبحوثين.

ب-التزام الموظفين بكلية التربية الزاوية باللوائح والقوانين ؟

جدول (7) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات والدرجة في بعد التزام الموظفين بكلية التربية الزاوية باللوائح والقوانين.

ر.م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1-	تلتزم باللوائح و القوانين بدرجة عالية داخل الكلية	2.5385	0.75160	1	عالية
2-	تحرص على قضاء ساعات العمل في أداء واجبات العمل.	2.4615	0.63926	2	عالية
3-	تحافظ على الوقت المحدد لسير العمل بالكلية.	2.3846	0.62979	3	عالية
4-	تستخدم الكلية وسائل الاتصال المكتوبة والمنشورة في تبليغ الموظفين باللوائح والقوانين.	2.5385	0.75160	1	عالية
5-	يوجد توصيف واضح للموظفين للوظائف داخل الكلية.	2.3846	0.62979	3	عالية
6-	توجد قواعد ولوائح تتبعها في سير عملك مع الآخرين داخل الكلية.	2.3846	0.62979	3	عالية
7-	تلتزم باللوائح والقوانين عند أدائك الوظيفي بالكلية.	2.5385	0.75160	1	عالية
8-	تحرص على حضور الاجتماعات التي تقام بالكلية.	2.3846	0.62979	3	عالية
9-	تواظب على أوقات العمل الرسمي دون أي تأخير.	2.3846	0.62979	3	عالية

يتضح من الجدول (7) أن الفقرات (1، 4، 7) والتي تنص على (تلتزم باللوائح والقوانين بدرجة عالية داخل الكلية، تستخدم الكلية وسائل الاتصال المكتوبة والمنشورة في تبليغ الموظفين باللوائح والقوانين، تلتزم باللوائح والقوانين عند أدائك الوظيفي بالكلية) احتلت المراتب الأولى بنفس المتوسط الحسابي (2.5385) وانحراف معياري (0.75160) جاءت بدرجات عالية.

ولعل ما يفسر ذلك أن الفرد داخل الكلية هو عامل يلتزم بالقوانين واللوائح التنظيمية، والقائد هو المسؤول في المنظمة ويصدر القرارات ويطبق القوانين وكلاهما خارج المؤسسة فردا من أفراد المجتمع. وهذا ما تؤكد نظرية التفاعل مع الحياة والتي تتميز بثلاث خصائص جوهرية وهي : عدم وجود فواصل بين الثقافة والمنظمة، يحافظ الفرد في المنظمة على القيم الثقافية للمنظمة دون محاولة تغييرها، العلاقة بين

أفراد التنظيم علاقة أخلاقية تستند إلى القيم الاجتماعية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (ناصر بن محمد بن عقيل، 2006م) والتي ترى بتمسك أفراد العينة باللوائح في أوقات العمل الرسمي ولديهم التزام بالواجبات والتعليمات ويبدلون قصار جهدهم في سبيل إنجاز مهامهم المسندة لهم في الوقت المحدد. ويتضح من النتائج الواردة بالجدول أن أقل فقرات شيوعا لدى المبحوثين هي الفقرات ذات رقم (3، 5، 6، 8، 9) والتي تنص على (تحافظ على الوقت المحدد لسير العمل بالكلية، يوجد توصيف واضح للموظفين للوظائف داخل الكلية، توجد قواعد ولوائح تتبعها في سير عملك مع الآخرين داخل الكلية، تحرص على حضور الاجتماعات التي تقام بالكلية، تواظب على أوقات العمل الرسمي دون أي تأخير) بنفس المتوسط الحسابي (2.3846) وانحراف معياري (0.62979) جاءت بدرجات عالية من حيث شيوعها لدى المبحوثين.

ج-التزام الموظفين بكلية التربية الزاوية بالموضوعية في العمل ؟.

جدول (8) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات والدرجة في بعد التزام الموظفين بكلية التربية الزاوية بالموضوعية في العمل.

ر.م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1-	تنتهي المعاملات التي تخص عملك في الوقت المحدد لذلك.	2.20308	0.80563	5	متوسطة
2-	تحافظ على المعاملة الموضوعية بين المراجعين دون أية محاباة.	2.5385	0.75160	1	عالية
3-	تستفيد من مؤهلك العلمي في اتخاذ القرارات التي ترتبط بوظيفتك.	2.3846	0.62979	3	عالية
4-	تتغاضى على بعض اللوائح والقوانين في سير بعض المعاملات.	2.0769	0.83493	6	متوسطة
5-	تعزز تعيين الأفراد على أساس التخصص والكفاءة	2.5385	0.75160	1	عالية
6-	لمؤهلك العلمي دور في إعطائك حرية التصرف في وظيفتك.	1.9231	0.83493	7	متوسطة
7-	تتوفر لديك القدرة الكافية لتنفيذ مهام وظيفتك دون أية عراقيل.	2.4615	0.63926	2	عالية
8-	تتغاضى على تجاوزات زملائك في العمل عن اللوائح والقوانين بالكلية.	2.3077	0.72722	4	متوسطة
9-	لديك استعداد لتحمل المسؤولية الناجمة عن تصرفاتك الخاطئة.	2.4615	0.63926	2	عالية

يتضح من الجدول (8) أن الفقرتين (2، 5) واللتين تتنصان على (تحافظ على المعاملة الموضوعية بين المراجعين دون أية محاباة، تعزز تعيين الأفراد على أساس التخصص والكفاءة) احتلت المرتبة الأولى بنفس المتوسط الحسابي (2.5385) وانحراف معياري (0.75160) جاءت بدرجات عالية.

ويُعزى ذلك لعدم تأثير العاملين بأفكار وقيم معينة حيث لا تكون أحكامهم قيمية ويكون متجرد أثناء قيامهم بأعمالهم في المؤسسة، أي بمعنى عدم التصرف بشيء يوافق الرغبة أو العواطف، بل معاملة جميع المراجعين حسب لوائح وقوانين المؤسسة أينما كانوا دون أي تخصيص.

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول أن أقل فقرات شيوعا لدى المبحوثين هي الفقرة رقم (6) والتي تنص على (لمؤهلك العلمي دور في إعطائك حرية التصرف في وظيفتك) بمتوسط حسابي (1.9231) وانحراف معياري (0.83493) جاءت بدرجة متوسطة من حيث شيوعها لدى المبحوثين.

جدول (9) يبين المتوسط الحسابي وترتيب أبعاد الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية حسب أهميتها لدى أفراد عينة البحث

ر. م	أبعاد الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية	المتوسط الحسابي	الترتيب
1.	الولاء والانتماء للكلية.	23.0769	1
2.	الالتزام باللوائح والقوانين.	22.0000	2
3.	الموضوعية في العمل.	20.9231	3

يتبين من الجدول (9) أن الولاء والانتماء للكلية احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (23.0769) ويليهما الالتزام باللوائح والقوانين فقد احتل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (22.0000) بينما جاءت الموضوعية في العمل في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (20.9231).

يمكن القول بأن مستوى شعور بالولاء والانتماء والالتزام لدى الموظفين ربما يعتبر من أفضل المقاييس لنجاح الإدارة في أداء دورها ومهامها، وربما يعتبر من أصعب المهام والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، فهو المحل الحقيقي لمدى رغبة الإدارة في خلق بيئة تنظيمية سليمة باتجاه تحقيق الأهداف والغايات في المنظمة، وباتجاه تعظيم دور وأهمية الموظفين الذين يعتبرون دائما المورد الرئيسي والأساسي المعول عليه في أية منظمة مهما كانت.

فنجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يتطلب منها توافر عدد من المتغيرات التنظيمية بشكل سليم من أهمها المناخ التنظيمي، إذ يعكس المناخ التنظيمي في المنظمة

شخصيتها، كما يتصورها العاملون فيها، ويعتبر -أيضاً- من محددات الأداء التنظيمي فهو يؤثر في رضا العاملين وفي مستوى أدائهم، من خلال تفاعلهم في المؤسسة كأفراد وجماعات داخل المؤسسة وذلك لهدف زيادة إنتاجية العاملين. تتفق هذه النتيجة مع دراسة (عصام عطابي، 2015م) والتي ترى أن مستوى الأداء الوظيفي كان جيداً. وتختلف مع دراسة (ناصر بن محمد بن عقيل، 2006م) والتي ترى بأنه لا يوجد دعم كافٍ لتحسين مستوى الأداء، وأن معايير تقييم الأداء غير موضوعية.

وجاءت هذه النتيجة مؤكدة لصحة ما طرحته النظرية السلوكية بأن الإدارة الحكيمة هي التي تحقق التكامل بين الأهداف الشخصية للعاملين فيها وبين الأهداف العامة للمؤسسة، وذلك من خلال التفاعل الإيجابي للفرد مع بيئته المحيطة داخل مؤسسته التنظيمية وشعوره وإحساسه بالانتماء لها، الأمر الذي دفعه للعمل والجهد والعطاء، كما أن هناك ضوابط صارمة داخل المؤسسة بحيث لا تتعدى سلوكيات العاملين فيها بالبيئة الخارجية لها، فهذا التوازن في المؤسسة حقق نوع من الانسجام والتوافق بين أهداف المؤسسة وأهداف وحاجات العاملين فيها.

نتائج تتعلق بالإجابة عن التساؤل الثاني : ما طبيعة العلاقات الاجتماعية التي تربط الموظفين بكلية التربية الزاوية ؟

أ- العلاقات الاجتماعية للموظفين خارج الكلية :

جدول (10) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات والدرجة في بعد العلاقات الاجتماعية للموظفين خارج الكلية.

ر.م	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1-	تجمعك لقاءات برئيسك خارج العمل.	2.3846	0.62979	4	قوية
2-	تلتقي بزملائك خارج أوقات العمل.	2.5385	0.75160	2	قوية
3-	تجد سهولة في تكوين علاقات مع الزملاء المقربين من نفس قبيلتك.	2.4615	0.63926	3	قوية
4-	علاقتك بزملائك علاقة صداقة أكثر منها علاقات عمل.	2.5385	0.75160	2	قوية
5-	تفضل تكوين صداقات مع زملاء يشاركون نفس اهتماماتك.	2.2308	0.80563	5	متوسطة
6-	لقاؤك برئيسك خارج أوقات العمل يسهل لك التفاهم معه داخل الكلية.	2.6923	0.61041	1	قوية
7-	لقاؤك بزملائك خارج أوقات العمل يسهل لك التفاهم معهم داخل الكلية.	2.5385	0.75160	2	قوية

8-	انتماؤك لنقابة الموظفين يساعد في تعزيز مكانتك داخل الكلية.	2.4615	0.63926	3	قوية
9-	علاقتك برئيسك علاقة صداقة أكثر منها علاقة عمل.	2.3846	0.62979	4	قوية
10-	تفضل تكوين علاقات صداقة مع الزملاء الذين ينتمون لنفس منطقة سكنك.	2.0000	0.79057	6	متوسطة

يتضح من الجدول (10) أن الفقرة (6) والتي تنص على (لقاؤك برئيسك خارج أوقات العمل يسهل لك التفاهم معه داخل الكلية) احتلت المرتبة الأولى بنفس المتوسط الحسابي (2.6923) وانحراف معياري (0.61041) جاءت بدرجة قوية. يمكن تفسير ذلك أن لقاء الزملاء خارج أوقات الدوام تسهل عليهم التفاهم معهم داخل المؤسسة وكذلك فيما إذا كان لقاؤهم برؤسائهم خارج أوقات الدوام يسهل عليهم التفاهم معهم داخل المؤسسة. لكن المهم هنا هو أهمية مثل هذه اللقاءات والتواصل فيما بين الموظفين على اختلاف مستوياتهم وتخصصاتهم خارج أوقات العمل، عليهم وعلى العمل والمؤسسة على حد سواء، التي لها التأثير القوي على دمجهم فيما بينهم من جهة، وعلى حل المشكلات التي تعترضهم أو تعترض المؤسسة التي ينتمون إليها.

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول أن أقل فقرات شيو عا لدى المبحوثين هي الفقرة رقم (10) والتي تنص على (تفضل تكوين علاقات صداقة مع الزملاء الذين ينتمون لنفس منطقة سكنك) بمتوسط حسابي (2.0000) وانحراف معياري (0.79057) جاءت بدرجة متوسطة من حيث شيو عا لدى المبحوثين.
ب- علاقة الموظفين مع الرؤساء داخل الكلية :

جدول (11) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات والدرجة في بعد علاقة الموظفين مع الرؤساء داخل الكلية.

ر.م	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1-	تحاول إنجاز المهام التي كلفت بها من رئيسك على أكمل وجه.	2.4615	0.63926	2	قوية
2-	تتعاون مع رئيسك المباشر لتحقيق الإنجازات المطلوبة في الكلية.	2.4615	0.63926	2	قوية
3-	يرحب الرئيس بأراء وأفكار الموظفين واستفساراتهم	2.0000	0.79057	5	متوسطة
4-	يحاول الرئيس معالجة المشاكل التي تتعرض لها أنت وزملائك في الكلية.	2.3846	0.62979	3	قوية

5-	يمكنك رفض مهام موكلة إليك وهي ليست من اختصاصك.	2.5385	0.75160	1	قوية
6-	يحاول رئيسك خلق جو من الود والمحبة في علاقاته معك ومع زملائك.	2.3846	0.62979	3	قوية
7-	يصدر رئيسك القرارات التي يرى الموظفين أنها ملائمة لإنجاز العمل.	2.2308	0.58012	4	متوسطة
8-	يعالج الأداء الوظيفي المنخفض بإجراءات سلبية من قبل رئيسك.	1.7692	0.80563	6	متوسطة

يتضح من الجدول (11) أن الفقرة (5) والتي تنص على (يمكنك رفض مهام موكلة إليك وهي ليست من اختصاصك) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.5385) وانحراف معياري (0.75160) جاءت بدرجة قوية.

يُعزى ذلك نتيجة اهتمام الرؤساء بتنمية علاقاتهم وصلاتهم بمرووسيتهم، بغرض خلق ذلك الجو الودي في مصالحتهم التي هي تحت إشرافهم، لكنه في ذات الوقت لا يتعدى ذلك إلى المبالغة في الاهتمام بمحاولة معالجة المشكلات مرووسيه الشخصية في حين أن تركيزه موجه إلى مشكلات العمل التي تعترض مرووسيه بالمصلحة، مما يوضح العلاقة النفعية التي تربط المسؤول بمرووسيه، لأن اهتمامه في كثير من الأحيان لا يكون إلا بغرض حثهم على إنجاز المهمات وليس لإيمانه بأهمية وقيمة توفير جو يسوده الشعور بروح الفريق، وبناء عليه فاستماع الرؤساء لمرووسيتهم والاهتمام بمشاكلهم المتعلقة بهم أو بالعمل ليست في مستوى يمكن معه الاطمئنان على جو العمل داخل المؤسسة، لأن الرضا هنا في أدنى مستوياته، مما يوجب محاولة الوصول إلى الأدوات التي قد تمكن من تنمية روح الفريق، وبنائها على أسس تهتم بقيمة هذا الشعور ونتائجه على المؤسسة، وتحاشي أي سبب من شأنه أن يقوض روح الفريق، وهذا يرجع إلى أن الرؤساء في محاولتهم لتنمية علاقاتهم وصلاتهم بالمرووسيين بغرض خلق جو ودي في العمل يؤدي بهم إلى التخوف من توطيد العلاقات بينهم إلى المدى الذي قد يؤلب عليهم المرووسيين، فلا يستجيبوا لمطالب العمل التي تصاغ على شكل أوامر من الرؤساء.

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول أن أقل فقرات شيوعا لدى المبحوثين هي الفقرة رقم (8) والتي تنص على (يعالج الأداء الوظيفي المنخفض بإجراءات سلبية من قبل رئيسك) بمتوسط حسابي (1.7692) وانحراف معياري (0.80563) جاءت بدرجة متوسطة من حيث شيوعها لدى المبحوثين.

ج-علاقة الموظفين مع بعضهم البعض داخل الكلية :

جدول (12) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات والدرجة في بعد علاقة الموظفين مع بعضهم البعض داخل الكلية.

ر.م	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1-	تتبادل المعلومات مع الموظفين الذين تربطك بهم علاقات شخصية بشكل مباشر.	2.5385	0.75160	2	قوية
2-	تنصت إلى مشاكل زملائك وتساعدهم على إنجاز الحلول.	2.3846	0.62979	4	قوية
3-	تتبادل مع زملائك كلمات الشكر والتقدير عند مساعدتكم لبعض.	2.3846	0.62979	4	قوية
4-	يساعد اتصال الموظفين مع بعضهم على تحديد الأولويات الواجب تنفيذها.	2.4615	0.63926	3	قوية
5-	عندما توجه النقد إلى أحد زملائك فان ذلك يكون بينك وبينه فقط.	2.3077	0.72722	5	متوسطة
6-	يتعاون معك زملائك في إنجاز بعض المهام الموكلة إليك.	2.0000	0.79057	6	متوسطة
7-	تسهم العلاقات الاجتماعية الجيدة من سرعة الوصول للمعلومات بين الموظفين.	2.6923	0.61041	1	قوية
8-	تفضل العمل الجماعي مع الزملاء عندما يتم تكليفكم بذلك.	2.5385	0.75160	2	قوية
9-	تحث زملائك على بذل أقصى طاقاتهم في العمل.	2.3077	0.72722	5	متوسطة

يتضح من الجدول (12) أن الفقرة (7) والتي تنص على (تسهم العلاقات الاجتماعية الجيدة من سرعة الوصول للمعلومات بين الموظفين) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.6923) وانحراف معياري (0.61041) جاءت بدرجة قوية. يرجع ذلك إلى إحساس العاملين بحملهم للهم المشترك بينهم، وإحساسهم بالانتماء إلى جماعة الزملاء، خاصة إذا اجتمع ذلك الإحساس بالتهميش الذي يكون مقصودا من بعض الرؤساء للمرؤوسين. وهو ما يدعو إلى ملاحظة هذه الاستجابة المرتفعة للعلاقات المتبادلة بينهم وبين الزملاء، وبالتالي تبادل المشاعر الطيبة بينهم، والشعور بالارتياح مع الزملاء، والتعاطف مع مشكلاتهم، والثقة المتبادلة، ومما يترجم ذلك، وجود نوع من الطقس اليومي بين زملاء العمل صباح كل يوم عمل ارتشاف فنجان قهوة مع بعضهم البعض، والملاحظ أن هذا الطقس مقدس إلى درجة أنه لا يمكن التنازل عنه، حتى أصبح " عرفا تنظيميا" يجمع الزملاء في كل مصلحة، وقد يتعداها إلى مصالح أخرى في صباح، لتبادل أخبار العمل، وغيرها من الأحاديث التي قد تدور

في مثل هذه الجلسات. كما ذهب إلى ذلك " ستيف ديك " في أهمية تشارك التجارب الحياتية في العمل وعن أهمية تحدث زملاء العمل عن مشاعرهم وعن صداقاتهم وحتى عن حياتهم العائلية، بل ويصل الأمر إلى حد طلب الرأي والنصيحة منهم، في بعض الشؤون والعلاقات العائلية الخاصة.

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول أن أقل فقرات شيوعا لدى المبحوثين هي الفقرة رقم (6) والتي تنص على (يتعاون معك زملائك في إنجاز بعض المهام الموكلة إليك) بمتوسط حسابي (2.0000) وانحراف معياري (0.79057) جاءت بدرجة متوسطة من حيث شيوعها لدى المبحوثين.

نتائج تتعلق بالإجابة عن التساؤل الثالث : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات (العلاقات الاجتماعية، النوع، سنوات الخبرة) ومستوى الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية؟

جدول (13) يبين معاملات الارتباط البسيط بين متغير (العلاقات الاجتماعية) ومستوى الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية

المتغير	الولاء والانتماء للكلية	الالتزام بالوائح والقوانين	الموضوعية في العمل	الأداء الوظيفي ككل
العلاقات الاجتماعية	**0.902	**0.895	**0.901	**0.917

** معامل الارتباط معنوي عند مستوى معنوية 0.01.

يتبين من الجدول (13) أنه توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين متغير العلاقات الاجتماعية وطبيعة الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية. بمعنى أنه كلما زادت العلاقات الاجتماعية وقويت زاد الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية.

يُعزى ذلك أن للعلاقات الاجتماعية الحسنة بين الموظفين ومروسيهم، ونتيجة لاستغلال الرؤساء لمكانتهم الاجتماعية في المؤسسة، والتزام العاملين بأخلاقيات المهنة، ولقوة العلاقات الشخصية والقبلية، وتقوية العلاقات الاجتماعية بين المرؤوسين ورؤسائهم كل تلك العوامل أثرت بشكل إيجابي في الرفع من الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية. تتفق هذه النتيجة مع دراسة (أحمد السيد عبدالهادي، 2002م) والتي ترى بوجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي. وتتفق مع دراسة (محمد العيفة، 2015م) والتي ترى أن العلاقات الإنسانية تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين في المركب المنجمي للفوسفات بجبل

العنق. وتتفق أيضا مع دراسة (عصام عطابي، 2015م) والتي ترى بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة العلاقات الإنسانية ومستوى الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية المسيلة.

جدول (14) يبين نتائج اختبار (ت) بين متوسطي عينة البحث عن الأبعاد والدرجة الكلية لأداء الموظفين بكلية التربية الزاوية وفقا لمتغير النوع.

الأبعاد	النوع	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة " ت "	مستوى الدلالة
الولاء والانتماء للكلية	ذكر	33	28.9394	1.56004	13.633	.000
	أنثى	32	17.0313			
الالتزام باللوائح والقوانين	ذكر	33	26.7273	.87581	13.195	.000
	أنثى	32	17.1250			
الموضوعية في العمل	ذكر	33	25.9394	1.45644	14.465	.000
	أنثى	32	15.7500			
المقياس ككل	ذكر	33	81.6061	3.74115	14.071	.000
	أنثى	32	49.9063			

يتبين من الجدول (14) أن أفراد مجتمع البحث الذكور سجلوا متوسطا حسابيا (81.6061) أكبر من الإناث (49.9063) على مقياس الأداء الوظيفي لصالح الذكور. وبذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير النوع والأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية، لأن مستوى دلالاته (0.000) أقل من مستوى (0.05) على المقياس الكلي وعلى الأبعاد كافة. وبذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين النوع والأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية لصالح الذكور.

جدول (15) يبين تحليل التباين الأحادي (أنوفا) لمقياس الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية تبعا لسنوات الخبرة.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
الولاء والانتماء للكلية	بين المجاميع	2825.786	4	706.447	163.763	.000
	داخل المجاميع	258.829	60	4.314		
	المجموع الكلي	3084.615	64			
الالتزام باللوائح والقوانين	بين المجاميع	1876.025	4	469.006	171.613	.000
	داخل المجاميع	163.975	60	2.733		
	المجموع الكلي	2040.000	64			
الموضوعية في العمل	بين المجاميع	2000.081	4	500.020	154.221	.000
	داخل المجاميع	194.534	60	3.242		
	المجموع الكلي	2194.615	64			

المقياس ككل	بين المجاميع	19840.747	4	4960.187	177.228	.000
	داخل المجاميع	1679.253	60	27.988		
	المجموع الكلي	21520.000	64			

يبين الجدول (15) أن قيمة اختبار تحليل التباين الأحادي (ف) بلغت (177.228) وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة (0.05)، حيث بلغت قيمة احتمال الخطأ المثبتة إزاءها (0.000)، وهذا يشير إلى وجود فروق معنوية بين مختلف فئات سنوات الخبرة على مقياس الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية، وبما أن قيمة احتمال الخطأ أقل من مستوى الدلالة، فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخبرة ومقياس الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية.

جدول (16) يبين أقل فرق معنوي لمتغير سنوات الخبرة على مقياس الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية

الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية		سنوات الخبرة	
مستوى الدلالة	الفرق بين المتوسطين		
0.052	4.67742	10-6 سنوات	5-1 سنوات
0.000	*-28.07692	15-11 سنة	
0.000	*-37.55556	20-16 سنة	
0.000	*-53.66667	21 سنة فأكثر	

يبين الجدول (16) وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الفئة الأولى (5-1 سنوات) والفئة الثانية (15-11 سنة، 16-20 سنة، 21 سنة فأكثر) لصالح الفئة الثانية (15-11 سنة، 16-20 سنة، 21 سنة فأكثر)، وبما أن الفروق سالبة فهذا يعني أن أفراد مجتمع البحث الذين سنوات خبرتهم (من 11-15 سنة، 16-20 سنة، 21 سنة فأكثر) هم أكثر أداء من أفراد مجتمع البحث الذين سنوات خبرتهم (1-5 سنوات، 6-10 سنوات). تختلف هذه النتيجة مع دراسة (أحمد السيد عبدالهادي، 2002م) والتي ترى بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مدة الخدمة والأداء الوظيفي.

ملخص النتائج :

أسفر البحث عن النتائج التالية :

1. أشارت نتائج البحث إلى أن الولاء والانتماء لكلية احتلا المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (23.0769) حيث جاءت الفقرات (1، 7، 8، 9) والتي تنص على (تقوم بأداء عملك على أكمل وجه، ترى بأن الإخلاص في العمل من المبادئ الأساسية

لنجاح العمل، تحافظ على ممتلكات الكلية، تشعر بالفخر والاعتزاز لانتمائك إلى كلية التربية (في المراتب الأولى بنفس المتوسط الحسابي (2.4615) وانحراف معياري (0.63926) و بدرجات عالية. ويليهما الالتزام باللوائح والقوانين فقد احتل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (22.0000)، حيث جاءت الفقرات (1، 4، 7) والتي تنص على (تلتزم باللوائح و القوانين بدرجة عالية داخل الكلية، تستخدم الكلية وسائل الاتصال المكتوبة والمنشورة في تبليغ الموظفين باللوائح والقوانين، تلتزم باللوائح والقوانين عند أدائك الوظيفي بالكلية) في المراتب الأولى بنفس المتوسط الحسابي (2.5385) وانحراف معياري (0.75160) جاءت بدرجات عالية. بينما جاءت الموضوعية في العمل في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (20.9231)، حيث جاءت الفقرتان (2، 5) واللذان تنصان على (تحافظ على المعاملة الموضوعية بين المراجعين دون أية محاباة، تعزز تعيين الأفراد على أساس التخصص والكفاءة) احتلت المرتبة الأولى بنفس المتوسط الحسابي (2.5385) وانحراف معياري (0.75160) و بدرجات عالية.

2. أوضحت نتائج البحث أن طبيعة العلاقات الاجتماعية للموظفين بكلية التربية الزاوية كانت قوية سواء كانت هذه العلاقات مع الرؤساء خارج الكلية، أم مع الموظفين والرؤساء داخل الكلية، أو مع الموظفين بعضهم البعض داخل الكلية. وذلك على النحو التالي :

احتلت الفقرة (6) والتي تنص على (لقاؤك برئيسك خارج أوقات العمل يسهل لك التفاهم معه داخل الكلية) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.6923) وانحراف معياري (0.61041) جاءت بدرجة قوية على بعد العلاقات الاجتماعية مع الرؤساء خارج الكلية. بينما احتلت الفقرة (5) والتي تنص على (يمكنك رفض مهام موكلة إليك وهي ليست من اختصاصك) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.5385) وانحراف معياري (0.75160) جاءت بدرجة قوية على بعد علاقة الموظفين مع الرؤساء داخل الكلية، واحتلت أيضا- الفقرة (7) والتي تنص على (تسهل العلاقات الاجتماعية الجيدة من سرعة الوصول للمعلومات بين الموظفين) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.6923) وانحراف معياري (0.61041) جاءت بدرجة قوية على بعد علاقة العاملين بعضهم البعض داخل الكلية .

3. بينت نتائج البحث وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين متغير العلاقات الاجتماعية ومستوى الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية.

4. أكدت نتائج البحث وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متغير النوع و مستوى الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية لصالح أفراد مجتمع البحث الذكور.

5. أشارت نتائج البحث إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متغير سنوات الخبرة و مستوى الأداء الوظيفي للموظفين بكلية التربية الزاوية لصالح أفراد مجتمع البحث الذين سنوات خبرتهم (من 11 - 15 سنة، 16-20 سنة، 21 سنة فأكثر) .

التوصيات والمقترحات :

أولا - التوصيات :

1. المحافظة على وجود نظام اتصالات فعال بالكلية عن طريق السماح للموظفين بإبداء آراءهم ومقترحاتهم من خلال الاجتماعات واللقاءات الدورية بين القيادة العليا والمرؤوسين..
2. العمل على ترسيخ أخلاقيات المهنة لدى العاملين , و تطبيق اللوائح و القوانين.
3. زيادة اهتمام الإدارة العليا بالكلية بالتدريب وذلك؛ لأن التدريب يعد خياراً استراتيجياً لإعداد كوادر بشرية مبدعة.
4. تفعيل نظام تقويم الأداء على أسس ومعايير تقويم موضوعية وواضحة وذلك باستخدام أسس وطرق مختلفة لتقويم الأداء الوظيفي وفقاً لطبيعة الوظائف المختلفة.
5. اهتمام الكلية بجميع عناصر الأداء الوظيفي , حيث إن جميع هذه العناصر تؤثر سلباً أو إيجاباً على العاملين و المؤسسة ككل.

ثانيا - المقترحات:

1. إجراء دراسة عن الأداء الوظيفي تتضمن متغيرات و أبعاد لم تؤخذ في هذا البحث مثل (ضغوط العمل , البيئة الخارجية للمؤسسة , الصراع التنظيمي , المناخ التنظيمي) .
2. يمكن تطبيق دراسة مشابهة في المؤسسات الإنتاجية بدلا من المؤسسات الخدمية.

الهوامش :

- 1- إبراهيم عثمان، مقدمة في علم الاجتماع، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2004 م، ص 27.
- 2- أمين ساعتى، أصول علم الإدارة العامة، دار الفكر العربي، مصر، 1997م، ص 13.
- 3- أحمد ماهر وآخرون، الإدارة والمبادئ والمهارات، الدار الجامعية، مصر، 2000 م، ص 689.
- 4- كامل مغربي، السلوك التنظيمي، مفاهيم وأسس الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر للنشر، الأردن، 2014م، ص 23.
- 5- صلاح عبد الباقي، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003م، ص 11.
- 6- عبدالكريم درويش، العلى تكلا، أسس العلاقات الاجتماعية في الأجهزة الحكومية، 2003م، ص 63.
- 7- فهد بن راشد المدهش، العلاقات الإنسانية في الإشراف وأثرها على أداء الموظف الجمركي، دبلوم عالي التخصص في الإدارة الجمركية، معهد الإدارة، الرياض، 1998م، ص 9.
- 8- إبراهيم عبدالرحمن الطخيس - حماد الجريتلي، العلاقات العامة والعلاقات الاجتماعية، مطابع الشرق الأوسط، الرياض، 1976م، ص 17.
- 9- سامية معاوي، الثقافة التنظيمية والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة باجي مختار، عنابة، 2009 م، ص 14.
- 10- حماد الغزالي، عبدالسلام العويبي، أساسيات الحياة الاجتماعية، مركز المناهج التعليمية والبحوث التربوية، 2015 م، ص 14.
- 11- فوزية عبدالله الرتيمي، العلاقات الاجتماعية والأداء الوظيفي، مجلة المنهج العلمي والسلوك، العدد الخامس عشر، الجزء الثاني، 2016 م، ص 211.
- 12- هلال محمد عبدالغني، مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، 1996م، ص 12.
- 13- إبراهيم فيصل بن محمد، العوامل المؤثرة على مشاركة الموظفين في صنع القرار وعلاقته بمستوى أدائهم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية، السعودية، 2008م، ص 40.
- 14- أحمد بن عبدالله الحسيني، علاقة الإشراف الإداري بكفاءة أداء العاملين على المستشفيات العسكرية، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، 1994م، ص 72.
- 15- راوية محمد، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001م، ص 210.
- 16- رضا قجة، أداء العامل في التنظيم الصناعي، شركة براتيني للمعلوماتية والنشر، ط1، الجزائر، 2003، ص ص 71- 72.
- 17- صلاح الشنواي، إدارة الأفراد والعلاقات الاجتماعية، الجامعة المصرية، 1999، ص ص 20- 25.
- 18- عابد حسين خطيب، الإدارة والتخطيط الاستراتيجي، دار الفكر العربي، القاهرة، 1885م، ص 36.
- 19- محمد العيفة، أثر العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية بالمركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق ولاية تبسة، مجلة الباحث، العدد (15)، 2015م، ص 35.

- 20- عصام عطابي، العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2015م.
- 21- ناصر بن محمد بن عقيل، العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لضباط القوات الأمنية الخاصة لمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006م.
- 22- أحمد السيد عبدالهادي، العلاقة بين العلاقات الاجتماعية والصفات الشخصية والأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، الجامعة الأردنية، 2002م.