

بسم الله الرحمن الرحيم



الجامعة الإسلامية- غزة

كلية التربية

مركز دراسات المرأة

ورقة عمل تحت عنوان

أثر العوامل الإدارية والبيئية على التكيف وتحسين الأداء لدى العاملات الإداريات في الجامعة

الإسلامية بغزة- فلسطين

مقدم لليوم الدراسي المعنون

تعدد أدوار المرأة بين العبء والانجاز

كلية التربية- الجامعة الإسلامية – غزة

إعداد

د. خلود عطية الفليت

استاذ مساعد في إدارة الاعمال

٢٠١٩/٣/١٢م

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العوامل الإدارية والبيئية على التكيف وتحسين الأداء لدى العاملات الإداريات في الجامعة الإسلامية بغزة، التعرف على واقع العوامل الإدارية المتمثلة بالسياسات والإجراءات الإدارية التي تطبقها الجامعة الإسلامية على العاملات الإداريات فيها ودورها في تحسين أدائهن. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل، و توزيع الاستبيان لجمع البيانات الميدانية وتحليلها على برنامج (spss)، حيث تم توزيع (٤٦) استبانة، وتجميه (٣٧) استبانة بواقع (٨٢%) من إجمالي الاستبانات الموزعة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- ١- يوجد أثر للإجراءات الإدارية على تحسن أداء العاملات الإداريات في الجامعة الإسلامية، وتأثير لكن ضعيف للعوامل المالية والمادية والتقدير والاحترام والصحة والسلامة على تحسن الأداء.
- ٢- يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين العوامل الإدارية والبيئية على تحسين الأداء تعزى لمتغير المسئول المباشر. ومن التوصيات:

- ١- الاهتمام بتحسين ظروف العمل المادية في الجامعة الإسلامية من خلال توفير البيئة المناسبة لطبيعة العمل الإداري كتصميم المكاتب، ووضع جدران من زجاج للحفاظ على خصوصية الموظفين في الدوائر ذات المكاتب المفتوحة، بالإضافة إلى تصميم المكتب المريح، وتوفير درجة حرارة ملائمة لهم، وتوفير مكان مخصص لهم لتناول الطعام و الصلاة والترفيه لما لذلك من أثر كبير على تحسين الاداء.
- ٢- الحرص على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة للعاملات في الجامعة، لتجنب ضغوط العمل، مع العمل الدؤوب لتحسين الظروف المالية للعاملات الإداريات فيها، و تقديم خدمات لهم للتخفيف من حدة الأزمة.

Abstract

This study aimed at identifying the impact of administrative and environmental factors on adaptation and improving the performance of female administrative workers at the Islamic University in Gaza, and to identify the reality of the administrative factors represented by the administrative policies and procedures applied by the Islamic University to administrative workers and their role in improving their performance. The study was based on the analytical descriptive method. The questionnaire was used to collect and analyze the field data on the SPSS program. Forty-nine questionnaires were distributed and 37 responses were collected by 82% of the distributed questionnaires.

The study reached several results, including:

- 1 - There is an impact of administrative procedures on improving the performance of administrative workers at the Islamic University, and the impact, but weak financial and material factors and appreciation and respect, health and safety on the improvement of performance.
- 2 - There are differences of statistical significance between the administrative and environmental factors to improve performance attributable to the variable of direct official.

Recommendations include:

- 1 - Attention to improving the working conditions material at the Islamic University by providing an environment suitable for the nature of administrative work such as the design of offices, and the construction of walls of glass to maintain the privacy of female employees in the departments with open offices, in addition to the design of the comfortable office, and provide a temperature suitable for them, They have to eat, pray and entertain because of their significant impact on performance improvement.

- To ensure the balance between the work and private life of female workers at the university, to avoid the pressures of work, while working hard to improve the financial conditions of the administrative workers, and provide them with services to alleviate the crisis.

أولاً: المقدمة

تعتبر العوامل الإدارية والبيئية من العوامل الهامة في عمل أي مؤسسة ، وتؤثر هذه العوامل بشكل ايجابي او سلبي على الموظفين و الموظفين العاملين في هذه المؤسسات، حيث يقضي الموظف/ة ساعات طويلة من يومه في المؤسسة خلف مكتبه للوظيفة الإدارية، فإذا لم يتوفر له السياسات الإدارية والبيئة الملائمة للعمل والمصممة بشكل مناسب فستعكس بشكل سلبي على أداء الموظف/ة.

وتتخصر هذه العوامل في السياسات والإجراءات الإدارية المطبقة في كل مؤسسة على الموظفين الإداريين، كسياسات الأجور والرواتب والإجازات والعلاوات والحضور والإنصراف وغيرها من السياسات التي تطبقها كل مؤسسة لضمان سلامة سير عملها وتحقيقها لأهدافها، بالإضافة إلى العوامل البيئية التي تتمثل في العامل المادية اللوجستية كالمكان والاضاءة والتهوية والهدوء، وعوامل التقدير والاحترام التي يجب أن يحظى بها الموظف من قبل رئيسه وزملائه في العمل، أيضاً هناك العوامل الصحية والسلامة المهنية، جميع هذه العوامل معاً اذا اجتمعت ووفرت للموظف بشكل ملائم تساعد على إشباع رغبات ه بما يحقق ردود فعل ايجابية وتحسين أدائه وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل جيد، وتنعكس على ولاء وانتماء الموظف للمؤسسة، مما يدل على أهمية الموارد البشرية و إدارتها وأنها مفتاح نجاح المؤسسات. (المطيري، ٢٠١٦: ٧٧).

وللجامعة الإسلامية بغزة كباقي المؤسسات سياسات واجراءات ادارية وعوامل بيئية تؤثر على موظفيها، لذلك جاءت هذه الدراسة لتعكس أثر العوامل الإدارية والبيئية على التكيف وتحسين الأداء لدى العاملات الإداريات في الجامعة الإسلامية بغزة.

****سؤال الدراسة:** ما هو أثر العوامل الإدارية والبيئية في التكيف وتحسين الأداء لدى العاملات الإداريات في

الجامعة الإسلامية بغزة؟؟

****فرضيات الدراسة:** اعتمدت هذه الدراسة على عدة فرضيات وهي كالآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ≥ 0.05 للعوامل الإدارية والبيئة (السياسات والإجراءات الإدارية، المالية، المادية، الصحة والسلامة، التقدير والاحترام) على التكيف وتحسين الأداء لدى العاملات الإداريات في الجامعة الإسلامية بغزة.

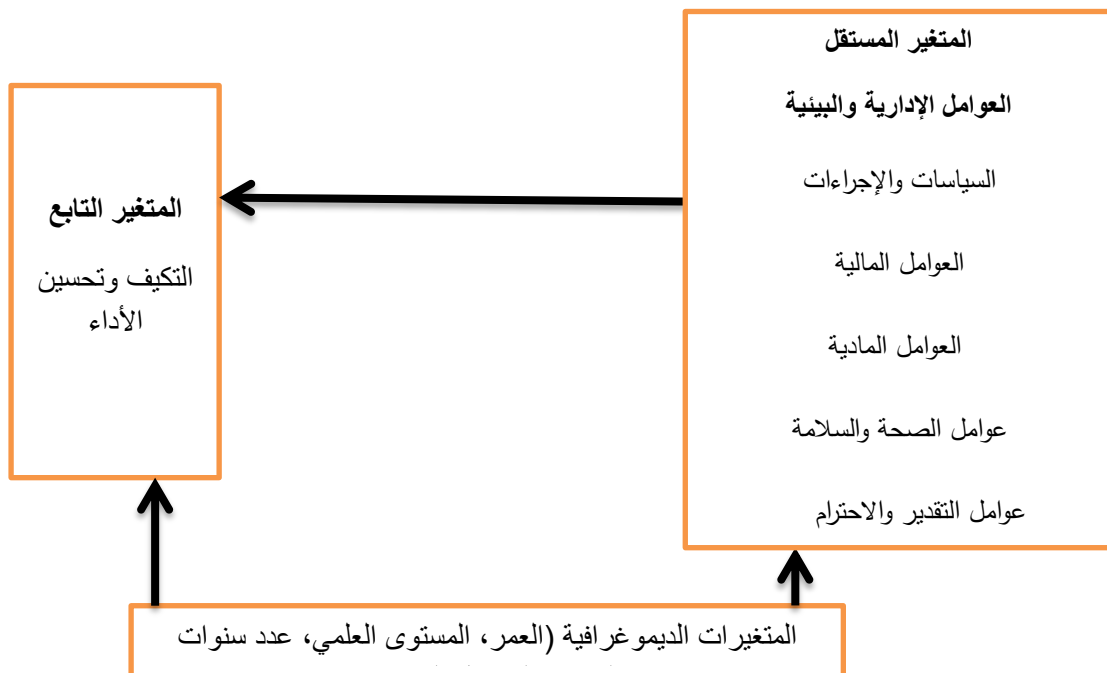
وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالي:

- ١- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ≥ 0.05 بين السياسات والإجراءات الإدارية على التكيف وتحسين الأداء لدى العاملات الإداريات في الجامعة الإسلامية بغزة.
- ٢- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ≥ 0.05 بين العوامل المالية على التكيف وتحسين الأداء لدى العاملات الإداريات في الجامعة الإسلامية بغزة.
- ٣- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ≥ 0.05 بين العوامل المادية (اللوجستية) على التكيف وتحسين الأداء لدى العاملات الإداريات في الجامعة الإسلامية بغزة.
- ٤- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ≥ 0.05 بين عوامل الصحة والسلامة على التكيف وتحسين الأداء لدى العاملات الإداريات في الجامعة الإسلامية بغزة.
- ٥- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ≥ 0.05 بين عوامل التقدير والاحترام على التكيف وتحسين الأداء لدى العاملات الإداريات في الجامعة الإسلامية بغزة.

الفرضية الثانية: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ≥ 0.05 للعوامل الإدارية والبيئية (السياسات والإجراءات الإدارية، المالية، المادية، الصحة والسلامة، التقدير والاحترام) على التكيف وتحسين الأداء لدى العاملات الإداريات تعود للمتغيرات الديموغرافية، (العمر، المستوى العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسئول المباشر).

شكل (١) متغيرات الدراسة

** متغيرات الدراسة:



المصدر: جرد بواسطة الباحثة من أدبيات الدراسة

**** أهداف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى ما يلي:

- ١- التعرف على واقع العوامل الإدارية المتمثلة بالسياسات والإجراءات الإدارية التي تطبقها الجامعة الإسلامية علىعاملات الإداريات فيها ودورها في تحسين أدائهن.
- ٢- إلقاء الضوء على العوامل البيئية المرتبطة بالمكاتب ومكان العمل ومدى ملائمتها ودورها في تحسين أداءعاملات الإداريات في الجامعة الإسلامية.
- ٣- التوصل لمجموعة من النتائج والتوصيات التي ستقدم للإدارة العليا في الجامعة الإسلامية للاستفادة منها للارتقاء بموظفاتها.
- ٤- إثراء معلومات الباحثة في مجال الدراسة.

**** أهمية الدراسة:** تنبثق أهمية الدراسة بالأهمية العلمية والعملية كالاتي:

١- **الأهمية العلمية:** تسلط هذه الدراسة الضوء على فئة هامة من فئات الموظفين العاملين في الجامعة الإسلامية وهي فئة العاملات الإداريات فيها، مما يمد إدارة الجامعة بمعلومات عن واقع العاملات فيها، ومدى تكيفهن مع سياسات الجامعة وظروفها البيئية، وتعد هذه الدراسة من الدراسات التي ربطت بين العاملات الإداريات وبين ظروف عملهن الإداري والبيئي في الجامعة وقد خصت النساء العاملات فقط بالدراسة، وتعد هذه الدراسة إضافة للمكتبة العربية.

ب- **الأهمية العملية:** هذه الدراسة ستساعد إدارة الجامعة الإسلامية على إمكانية الاستفادة من نتائجها، وتقديم النصائح والإرشادات التي تخص سياساتها الإدارية المطبقة على العاملات في الجامعة، ومعرفة مدى ملائمتها لهن، والتعرف على نقاط القوة والضعف التي تواجه العاملات أثناء تواجدهن داخل الجامعة، كما تعطي صورة واضحة لإدارة الجامعة عن مدى رضا وتكيف العاملات فيها مع الظروف البيئية المحيطة بهن كون الجامعة الإسلامية من المؤسسات التي ادخلت العنصري النسائي ليكن ضمن طاقمها الإداري العامل فيها، ومن تم المساهمة في رفع أداء الجامعة الإسلامية وزيادة كفاءتها، وذلك بخلق اجواء مناسبة للعاملات داخل المكاتب.

**** منهجية الدراسة وأدوات جمع البيانات:** استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي تحاول من خلاله الباحثة وصف الظاهرة موضوع الدراسة. و اعتمدت الباحثة على المصادر الأولية لجمع البيانات، حيث اعدت الباحثة استبيان صمم خصيصاً لتحقيق أهداف هذه الدراسة، وتم توزيعه وتجميعه على العاملات الإداريات في الجامعة الإسلامية، وتم تحليله باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، أما عن المصار الثانوية فقد اعتمدت الدراسة على الاطلاع على الكتب والمراجع والرسائل العلمية ومواقع الأنترنت التي تطرقت لمتغيرات الدراسة.

**** حدود الدراسة:** تمثلت حدود الدراسة في الاتي:

- ١- **الحد الموضوعي:** أثر العوامل الإدارية والبيئية على التكيف وتحسين الأداء .
- ٢- **الحد البشري:** العاملات الإداريات في الجامعة الإسلامية.
- ٣- **الحد الزمني:** الفترة الزمنية لتوزيع وتجميع البيانات من شهري فبراير و مارس للعام ٢٠١٩م.
- ٤- **الحد المكاني:** فلسطين - قطاع غزة-مدينة غزة.
- ٥- **الحد المؤسسي:** الجامعة الإسلامية -المقر الرئيسي- مدينة غزة.

**** الدراسات السابقة:**

- دراسة (البلبيسي ، ٢٠١٨) بعنوان (جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة،)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية، ودرجة الالتزام بتطبيقها، والتعرف على مستوى أداء العاملين، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ومجتمع الدراسة تكون من المنظمات غير الحكومية البالغ عددهم (٨٨٧) منظمة غير حكومية، وطبقت الدراسة على (٥٣) المنظمات غير الحكومية، بعينة طبقية عشوائية بعدد (٢٦٥) موظف، وتم تصميم استبيان خصيصاً لذلك، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن المنظمات غير الحكومية تتمتع بجودة حياة وظيفية جيدة، وإذا العاملين فيها يمتاز بالكفاءة العالية والمستوى الراقى، وهناك علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية واداء العاملين في المنظمات، ومن توصياتها: ضرورة تحسين جودة الحياة الوظيفي في المنظمات غير الحكومية من خلال التركيز على الأمان الوظيفي ، وفرص الترقية والتقدم، الأجور، و رفاهية العاملين.

- دراسة (أبو شمالة ، ٢٠١٨)، بعنوان (واقع الثقافة التنظيمية و أثرها على جودة الحياة الوظيفية في وزارة التربية و التعليم الفلسطينية)

هدفت هذه الدراسة إلى واقع الثقافة التنظيمية و أثرها على جودة الحياة الوظيفية في وزارة التربية و التعليم الفلسطينية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبيان لجمع البيانات، وتم الاعتماد على الحصر الشامل لجمع البيانات، وبلغ مجتمع الدراسة (٢٥٩) موظفاً، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: وجود موافقة على جميع متغيرات جودة الحياة الوظيفي (ظروف العمل المادية، العوامل المالية، عوامل الصحة والسلامة) بوزن نسبي(٦١%)، وعدم تأثير القيم التنظيمية على جودة الحياة الوظيفي في الوزارة. وقدمت هذه الدراسة عدة توصيات: تعزيز مستوي الثقافة لأهميتها كمكون جوهري من مكونات البيئة الداخلية والتي تؤثر على السلوك، وتجسد الفكر الاداري الحديث، وتحسين الاهتمام بمجال جودة الحياة الوظيفية.

- دراسة (Verma & Doharey ، ٢٠١٦) بعنوان (تحديد العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية في الصناعات الصغيرة في الهند بولاية اندوري).

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية في الصناعات الصغيرة، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبيان لجمع البيانات، وتم توزيع الاستبيان على العاملين في المصانع الصغيرة، وتصلت الدراسة إلى رغبة العاملين في الحصول على الرضا الوظيفي، والمكافأة وظروف العمل الجيدة و المغادرة وفقاً للموظف، وتوفير برامج تدريبية والمشاركة في اتخاذ القرارات، وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على رضا العاملين من خلال التسهيلات اللازمة لتحسين نوعية جودة الحياة العملية في الصناعات الصغيرة.

**** ما ميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:**

- ١- ركزت هذه الدراسة على فئة العاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية فقط.
- ٢- اقتصرت هذه الدراسة بالسيدات العاملات في المجال الإداري في الجامعة الإسلامية فقط.
- ٣- ربطت هذه الدراسة بين متغيرين، المتغير المستقل العوامل الإدارية والبيئية، و التكيف وتحسين الأداء.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة:

١- **السياسات الإدارية والإجراءات:** تعرف السياسات الإدارية على أنها دليل عام للتفكير يقود إلى عمل فعال. فالسياسات تكون عامة في تطبيقها والغرض منه أن تكون أداة للتوجيه والتي تحدد مجال النشاطات الضرورية لتحقيق الأهداف المطلوبة. و توضع السياسات من قبل الإدارة العليا في المؤسسة لتوجيه وضبط الفكر والعمل في المستويات الأقل. (الفراء و اخرون، ٢٠٠٣: ٧٥)

أما الإجراءات فهي أكثر دقة من السياسات من حيث أنها تحدد التسلسل الزمني للخطوات التي يجب القيام بها من أجل تحقيق هدف معين. وتتعلق الإجراءات بالعلاقات الداخلية في القسم وعلاقته بالأقسام الأخرى، وتعمل الإجراءات على إزالة الفوضى بين أنشطة المشروع من خلال توجيه العمل نحو الهدف، وهي دليل للتنفيذ تعمل على تعاقب للأحداث الفعلية المحددة ومنها إجراءات التوظيف و إجراءات الفحص الطبي. ومن السياسات والإجراءات التي لها دور هام في تحسين أداء العاملين العوامل الآتية:

١- **العوامل الإدارية:** كنعوية السياسات الإدارية المطبقة في المؤسسة ومدى اتصافها بالوضوح والفهم والموضعية، والمرونة بالإضافة إلى الاستقرار و تفويض السلطة و الواعية. (الفراء و اخرون، ٢٠٠٣ : ٧٧).

ب- **العوامل المالية:** و التي تتمثل في الأجور العادلة والكافية فهي مصدر دخل الموظف، ومحدد لمكانتهم الاجتماعية داخل وخارج المؤسسة، كما لها دور في تحسين أداء العاملين ثم المؤسسة. بالإضافة للأجور هناك المكافآت و التعويضات العادلة و الكافية التي يجب أن تطبق بشكل عادل تلائم ما يقدمه الموظف من جهد ووقت (Jackson ,Mathis, 2007: 364).

ج- الإدارة بالمشاركة: أي مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وبشكل فعلي، ومشاورتهم باتخاذ القرارات، وهي إسهام المرؤوسين في اتخاذ القرارات الإدارية بأشكال ودرجات متفاوتة في صنع القرارات. (العمرى، ٢٠١١: ٢)، أو هي العملية التي تسمح من خلالها الإدارة للعاملين بممارسة بعض التأثير على عملهم وعلى الظروف التي يعملون بها وعلى نتائج عملهم. (عباس، صالح، ٢٠٠٩: ٨٣).

د- العوامل البيئية: وهي العوامل التي تؤثر على عمل المنظمة وتتأثر بها، وتقسّم إلى بيئة داخلية وهي التي تقع تحت سيطرة المؤسسة كالسياسات والإجراءات، وبيئة خارجية لا تقع تحت سيطرة المؤسسة كالوضع الاقتصادي والسياسي والمنافسين. (دودين، ٢٠١٢: ٢٢).

وتقسّم العوامل البيئية الداخلية إلى ما يلي:

ظروف العمل المادية: يندرج تحت العمل الإداري ظروف المكاتب الإدارية، فعند تصميم العمل يجب أن يشكل كل من التصميم، والأجهزة، والإجراءات التشغيلية نظام عمل آمن كما هو منصوص عليه، فالهدف الرئيسي من تصميم مكان العمل هو تحقيق مستوى عالي من الإنتاجية، لذلك يجب توفر الآتي:

- كل سبل الراحة وذلك بتصميم جيد لمكان العمل وتوزيع جيد للأجهزة بحيث يلائم عدد الموظفين وطبيعة النشاط وتوفير الوقت والجهد.

- أجواء مناسبة من بيئة العمل كدرجة حرارة ملائمة، هواء نقي متجدد، إضاءة جيدة، هدوء في مكان العمل.

(Pickard, 2005: 220)

ه- بيئة عمل صحية آمنة: يتأثر جميع العاملين في المنظمة بمستويات الصحة والأمان المتوفرة في مكان العمل للأفضل أو للأسوأ، وعلى أي منظمة توفير بيئة عمل آمنة صحية تقلص حوادث العمل، والأمراض، وتحسين بيئة العمل، حتى تستطيع أن تصبح أكثر تأثيراً في الموظفين وذلك لزيادة الانتاجية و تقليل عدد أيام العمل المفقودة. (Schuler, Werner, 2008: 474).

٢- التكيف وتحسين الأداء:

** الأداء هو تنفيذ مهمة أو تأدية عمل، وتحقيق الأهداف التنظيمية مهما كانت طبيعة وتنوع الأهداف. أو هو تنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته التي كلف بها من قبل المنظمة التي يعمل بها. (www.hrdiscussion.com).

$$\text{الأداء} = \text{القدرة} * \text{الرغبة}$$

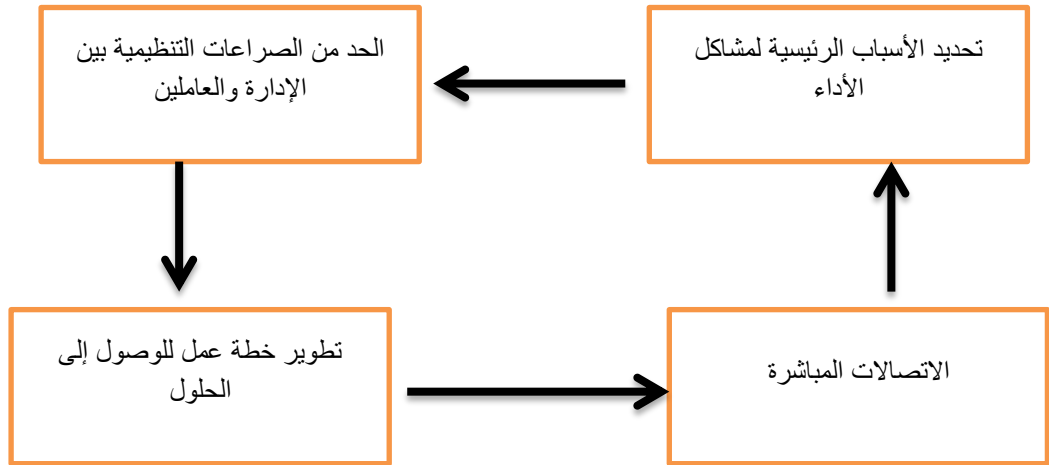
** التوازن بين الحياة والعمل: أي التوفيق بين مسؤوليات العمل والعائلة وتحسين صحة العاملين والاستمتاع بالحياة، ويكون ذلك بما يلي: (Repa, 2010 : 149).

- السماح بمرور ساعات العمل.

- العمل من خلال المنزل.

- تخصيص حسابات مالية لرعاية العاملين.
 - تقديم الخدمات الاستشارية في شئون العمل والعائلة.
- وهذا التوازن له دور إيجابي على المنظمة والعاملين فهو يحسن الأداء ويقلل معدلات الدوران و ضغوط العمل ومعدلات الغياب. (Kaiser & Registers, 2011: 125).
- ** التكيف وتحسين الأداء الوظيفي:** يوجد بعض الإجراءات التي يمكن للمؤسسة اتباعها لتحسين أداء الموظفين كما يظهر في الشكل رقم (٢)

شكل (٢) إجراءات تحسين الأداء الوظيفي



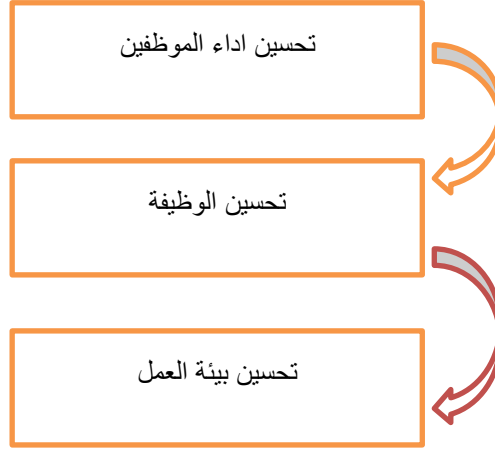
المصدر: من ادبيات الدراسة

وفيما يلي شرح لها: (عباس، ٢٠٠٣: ١٥٧).

- ١- تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء: أي تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن المعيار المحدد عند الإدارة و العاملين.
- ٢- الحد من الصراعات التنظيمية بين الإدارة والعاملين: عن طريق تحديد أسباب تدني أداء العاملين، كالدوافع والفاعلية والعوامل الموقفية في البيئة، حيث أن الفاعلية تعكس المهارات والقدرات للعاملين، أما الدوافع فتترتب بالعوامل الخارجية كالأجور والحوافز، وعوامل تنظيمية كظروف العمل والمواد المستخدمة.
- ٣- تطوير خطة عمل للوصول إلى الحلول: وضع خطة عمل للحد من مشاكل الأداء ووضع الحلول المناسبة لها وذلك بالتعاون بين الأداء والعاملين.
- ٤- الاتصالات المباشرة: وتكون بين الرئيس والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء، لذا يجب تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماطه المناسبة.

** مستويات تحسين الأداء: تقسم مستويات تحسين الأداء إلى ثلاث مستويات، و الشكل ٣ يوضحها:

شكل (٣) مستويات تحسين الأداء



المصدر: من أدبيات الدراسة

وفيما يلي شرح لها:

- تحسين أداء الموظف: وذلك بالتركيز على جوانب القوة لدى الموظف والعمل على تطويرها ونقاط الضعف والعمل على علاجها، وإحداث توازن بين ما يرغبه الموظف وما تقدمه المؤسسة، و ربط جهود تحسين الأداء مع اهتمامات الموظف و أهدافه.
- تحسين الوظيفة: تساهم محتويات الوظيفة بتدني الأداء إذا كانت مملة أو مثبطة للهمم أو تفوق قدرات ومهارات الموظف أو المهام غير مناسبة.
- تحسين بيئة العمل: حتى تضمن المؤسسة تحسين أداءها يجب معرفة مدى مناسبة ووضوح سياساتها وعواملها البيئية. (الفايدي، ٢٠٠٨: ٨٧).

الجامعة الإسلامية بغزة: هي مؤسسة أكاديمية مستقلة من مؤسسات التعليم العالي في فلسطين، تعمل بإشراف وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، تأسست في العام ١٩٧٨ هي عضو في اتحاد الجامعات العربية ورابطة الجامعات الإسلامية ورابطة جامعات البحر الأبيض المتوسط والاتحاد الدولي للجامعات وترتبطها علاقات تعاون بالكثير من الجامعات العربية والأجنبية. تهدف الجامعة إلى توفير جو أكاديمي لطلبتها ملتزم بالقيم الإسلامية ومراعي لظروف الشعب الفلسطيني وتقاليد، وتسعى لوضع كل الإمكانيات المتاحة لخدمة العملية التعليمية، وتهتم بالجانب التطبيقي اهتمامها بالجانب النظري، كما وتهتم بتوظيف وسائل التكنولوجيا المتوفرة في خدمة العملية التعليمية.(www.iugaza.edu.ps).

١- سياسة تعيين الإداريين: تعيين موظف إداري ذو كفاءة ومهنية عالية، وبناء على احتياجات دوائر الجامعة. وتتمثل إجراءات التعيين في الجهة الطالبة: مراسلة النائب الإداري لتعيين موظف جديد موضحاً فيها الوصف والمواصفات الوظيفية للوظيفة الجديدة. والنائب الإداري: الإشراف على إجراءات المقابلات واعتمادها وتوجيهها إلى دائرة شؤون الموظفين. ولجنة المقابلات: إجراء المقابلات مع المرشحين للشاغر الوظيفي المعلن، واختيار الأنسب والأمتثل ورفع التوصيات للنائب الإداري. ومدير دائرة شؤون الموظفين: الإشراف على الإجراءات اللازمة لتعيين الموظف ابتداءً بالإعلان عن الشاغر وصولاً لمباشرة الموظف عمله. وموظف المتابعة: استلام الأوراق المطلوبة من الموظف الجديد، وفتح ملف شخصي للموظف الجديد متضمناً الرقم، ومستندات طلب التوظيف، وإدخال كامل بيانات الموظف الجديد، وكل شاشات العمل اللازمة للموظف على البرامج المختلفة.

٢- أحكام التوظيف: يعتبر أي موظف معين في أية وظيفة تحت التجربة لمدة ثلاثة شهور من تاريخ استلام العمل، قابلة للتجديد لمدة تسعة شهور قابلة للتجديد لمدة سنة أخرى على أن تعتبر مدة التجربة خدمة فعلية للموظف، وترفع نتيجة التجربة إلى الرئيس الذي يبلغ الجهة المعنية بالقرار اللازم. يجوز الاستغناء عن الموظف في أي وقت في فترة التجربة إذا تبين أنه غير كفء أو غير أهل للقيام بالوظيفة بدون بيان الأسباب. إذا لم يخطر الموظف بالاستغناء عنه خلال فترة التجربة، يعتبر عقد تعيينه ساري المفعول.

٣- سياسة الإجازات: لإجازة العرضية أو الطارئة: الموظف الذي يتعرض لظروف طارئة أو مفاجئة أو قهرية خلال أيام الدوام الرسمي. أالإجازة السنوية فتتضمن مهمة الموظف: القيام بتعبئة نموذج الإجازة السنوية عبر البرنامج قبل الشروع بالإجازة، والالتزام بموافقة/ رفض الإجازة من قبل المسؤول المباشر.

- يستحق موظفو الجامعة من الفئة الأولى والثانية إجازة سنوية بأجر كامل عن كل عام ميلادي مدتها ٣٥ يوماً
- في حالة تقديم الموظف بطلب إجازة ورفض طلب الإجازة من قبل المسؤول المباشر لمصلحة العمل، ومع ذلك قام الموظف بتنفيذ الإجازة، عندها يتحمل الموظف كامل المسؤولية وسيتخذ إجراءات بحقه أقلها خصم مدة الإجازة من راتب الموظف
- يجوز للموظف تأجيل الإجازة السنوية إلى سنة لاحقة على ألا تزيد مدة الإجازة المُجمّعة عن ٧٠ يوماً وبشرط ألا يتعارض ذلك مع مصلحة العمل وبموافقة رئيسه المباشر.
- يُمْنح العاملون باليومية إجازة مدتها ١٤ يوماً عن كل سنة، مع عدم الاحتفاظ برصيد إجازة السنة للسنة اللاحقة.
- ٤- الإجازة المرضية: تمنح الإجازة المرضية من قبل الدائرة الطبية حيث تقوم بإرسال نموذج الإجازة المرضية لدائرة شؤون الموظفين وذلك، بعد فحص الموظف المريض، ومنحه مدة الإجازة، وإدخال بيانات الإجازة المرضية على البرنامج واعتماده.

٥- سياسة مكافئة موظفي الجامعة الذين يعملون أوقات إضافية خارج الدوام الرسمي تحفيزاً لهم. الجهة المعنية: تعبئة نموذج التكليف ونموذج العمل الإضافي واعتماده من قبل المسؤول المباشر مع ملاحظة أن العمل الإضافي يجب أن يكون بتكليف

رسمي من المسئول المباشر للموظف . وتحتسب ساعات العمل الإضافي = عدد الساعات*(الراتب الأساسي + علاوة الدرجة)/١٦٠

٦- سياسة تقييم أداء موظفي الجامعة سنوياً: التقارير التقييمية : يتم تقييم كل موظف بالجامعة - فنياً كان أو إدارياً أو عاملاً - تقرير واحد سنوياً على الأقل على النماذج المعدة لذلك، وفي حالة خضوع الموظف لأكثر من مَقوم واحد وكتابة عدة تقارير ، تعتبر خلاصة التقارير هي تقريره النهائي .

ثالثاً: الدراسة الميدانية:

****مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من العاملات الإداريات في الجامعة الإسلامية بغزة، والبالغ عددهن (٤٧) موظفة (دائرة شؤون الموظفين، ٢٠١٩: الجامعة الإسلامية -غزة). وقد قامت الباحثة باستخدام طريقة الحصر الشامل، حيث تم توزيع (٤٦) استبانة على مجتمع الدراسة (تم استثناء إحدى الموظفات الحاصلة على إجازة أمومة)، وتم الحصول على (٣٧) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استرداد (٧٩%)، ويتضح فيما يلي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية للأفراد فيها:

جدول (١): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية (ن=37)

| النسبة المئوية % | العدد | البيانات الشخصية | |
|------------------|-------|-----------------------|------------------|
| 13.5 | 5 | أقل من ٣٠ سنة | العمر |
| 37.8 | 14 | من ٣٠- أقل من ٤٠ سنة | |
| 48.6 | 18 | من ٤٠ سنة فأكثر | |
| 78.4 | 29 | بكالوريوس فأقل | المستوى العلمي |
| 21.6 | 8 | ماجستير | |
| 10.8 | 4 | أقل من ٥ سنوات | عدد سنوات الخدمة |
| 16.2 | 6 | من ٥- أقل من ١٠ سنوات | |
| 73.0 | 27 | ١٠ سنوات فأكثر | |
| 51.4 | 19 | مدير/ رئيس قسم | مسئولك المباشر |
| 29.7 | 11 | مديرة/ رئيسة قسم | |
| 18.9 | 7 | أخرى | |

من الجدول السابق تبين أن (٤٨.٦%) من عينة الدراسة ممن تجاوزت أعمارهن سن الأربعين أي ممن يمتلكون دراية ومهنية في العمل الإداري بسبب ممارستهن الطويلة له، و بلغت (٧٨%) من نسبة العاملات في الجامعة الإسلامية من فئة الإداريات ممكن يحملن درجة البكالوريوس فأقل، وتعزو الباحثة ذلك إلى ذهاب وقت طويل

بين العمل في الجامعة وبين مسؤولياتعاملات الإداريات مما لا يتيح لهن الوقت الكافي لإكمال دراستهن العليا، وأما بالنسبة لعدد سنوات الخدمة فقد بلغت (٧٣%) أي ممن يمتلكن الخبرة والكفاءة في العمل الإداري، و من عاصرن تطوير الإجراءات وبيئة العمل في الجامعة، (٥١.٤%) منعاملات الإداريات في الجامعة الرؤساء المسئولين عنهن من الرجال، ويعود ذلك إلى أنه عند تأسيس الجامعة الإسلامية في العام ١٩٨٧م لم يكن هناك عاملات مؤهلات للعمل الإداري مما أعطى فرصة للرجال في الترقيات.

أداة الدراسة: تم إعداد استبانة استندت على أدبيات الدراسة للتعرف على " أثر العوامل الإدارية والبيئية في الجامعة الإسلامية على التكيف وتحسين أداءعاملات فيها - دراسة تطبيقية على الإدارياتعاملات في الجامعة الإسلامية - غزة"، حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين على فقرات الاستبيان.

صدق أداة الدراسة: يعني صدق الاستبانة تمثيلها للمجتمع المدروس بشكل جيد، أي أن الإجابات التي نحصل عليها من أسئلة الاستبيان تعطينا المعلومات التي وضعت لأجلها الأسئلة (البحر والتجني، ٢٠١٤: ١٤)، ويوجد العديد من الاختبار التي تقيس صدق الاستبانة أهمها:

١- **الصدق الظاهري "صدق المحكمين":** تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على محكم من المتخصصين في الإدارة والإحصاء، وقد تم الاستجابة لآراء المحكم من حيث الحذف والتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

٢- **الاتساق الداخلي:** يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه الفقرة.

٣- **الصدق البنائي:** يعتبر أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، وقد قامت الباحثة بعمل ذلك.

٢- **ثبات الاستبانة:** يقصد بثبات الاستبانة هو "أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية" (الجرجاوي، ٢٠١٠: ٩٧)، ومن أشهر الاختبارات المستخدمة لقياس الثبات معامل ألفا كرونباخ حيث تبين أن قيمته للاستبانة ككل (0.884) وهذه القيمة تعد مرتفعة ومطمئنة لمدى ثبات أداة الدراسة.

يستخلص من نتائج اختباري الصدق والثبات أن أداة القياس (الاستبانة) صادقة في قياس ما وضعت لقياسه، كما أنها ثابتة بدرجة كبيرة جداً، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذه الدراسة ويمكن تطبيقها بثقة.

اختبار التوزيع الطبيعي :Normality Distribution Test

تم استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، حيث تبين أن قيمة الاختبار تساوي (0.393) والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.998) وهي أكبر من مستوى الدلالة وبذلك فإن توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

الأدوات الإحصائية المستخدمة: تم تفرغ وتحليل البيانات من واقع الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS23) Statistical Package for the Social Sciences، حيث تم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- ١) النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages).
 - ٢) اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) .
 - ٣) اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test .
 - ٤) المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي والانحراف المعياري.
 - ٥) اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test).
 - ٦) نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression- Model).
 - ٧) اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test).
 - ٨) اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance - ANOVA).
- **تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة**

تحليل مجالات الاستبانة:

- الإجراءات الوظيفية

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (إلى حد ما) وهي ٣ أم لا، كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (٢)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار t لمجال الإجراءات الوظيفية

| الترتيب | القيمة الاحتمالية (Sig) | قيمة الاختبار t | المتوسط الحسابي النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة |
|---------|-------------------------|-----------------|------------------------|-------------------|-----------------|---|
| 5 | 0.000 | 4.14 | 71.35 | 0.83 | 3.57 | سياسات الجامعة الإدارية ملائمة لي كسيدة، من حيث الإجازات والخروج بأذن. |
| 6 | 0.009 | 2.49 | 67.57 | 0.92 | 3.38 | الاختيار والتعيين في العمل الإداري داخل الجامعة يتم بموضوعية و عدالة. |
| 8 | 0.162 | 1.00 | 63.78 | 1.15 | 3.19 | سياسة الإجازات في الجامعة كالفرح والحزن او المرض سياسات منصفة وواضحة. |
| 7 | 0.101 | 1.30 | 64.86 | 1.14 | 3.24 | خمسة وثلاثون يوماً إجازتي السنوية كافية ولي حرية الاختيار في متى أحصل عليها أو اقسماها. |
| 9 | 0.314 | 0.49 | 61.62 | 1.01 | 3.08 | سياسات الجامعة الإدارية معقدة وصعبة وجامدة وتمر بتسلسل إداري طويل. |
| 4 | 0.000 | 4.04 | 71.89 | 0.90 | 3.59 | في دائرتي يتم إتخاذ القرارات بالتشاور وتطبيق الإدارة بالمشاركة. |
| 3 | 0.000 | 5.58 | 75.68 | 0.85 | 3.78 | اتمسك بعلمي داخل الجامعة فهو يتيح لي الفرصة للتطوير والترقيات. |
| 2 | 0.000 | 5.43 | 76.22 | 0.91 | 3.81 | أشعر بالإستقرار الوظيفي داخل الجامعة والرضا عن عملي. |
| 10 | 0.439 | -0.15 | 59.44 | 1.08 | 2.97 | سياسات الاتصال التي تتبعها الجامعة للوصول للإدارة العليا مرهقة ومتعبة لي. |
| 1 | 0.000 | 6.18 | 79.46 | 0.96 | 3.97 | يعتمد مسئولني على سياسة الباب المفتوح اذا وجد أمر ما. |
| | 0.000 | 5.95 | 69.20 | 0.47 | 3.46 | المجال بشكل عام |

يتضح من الجدول السابق (2) أن المتوسط الحسابي للمجال يساوي 3.46، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 69.20%، قيمة الاختبار 5.95، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال بشكل عام.

وقد حصلت الفقرة " يعتمد مسؤولي على سياسة الباب المفتوح اذا وجد أمر ما" على أعلى درجة موافقة بنسبة 79.46%، وتعزو الباحثة ذلك أن الكثير من المسؤولين الاداريين يرون أن متابعة العمل والإطلاع على مجريات الأمور تكن من خلال سياسة الباب المفتوح، للعمل على تدليل الصعاب امامهم.

بينما حصلت الفقرة " سياسات الاتصال التي تتبعها الجامعة للوصول للإدارة العليا مرهقة ومتعبة لي" على أقل درجة موافقة بنسبة 59.44%. وتفسر الباحثة ذلك إلى توفر وسائل الاتصال الالكترونية والمتاحة أمام جميع العاملات للاتصال بإدارة الجامعة وذلك حسب التسلسل الهرمي داخل الجامعة، وحسب توزيع المسؤوليات والسلطات داخلها.

- العوامل المالية

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (إلى حد ما) وهي 3 أم لا، كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (3)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار t لمجال العوامل المالية

| الترتيب | القيمة الاحتمالية (Sig) | قيمة الاختبار t | المتوسط الحسابي النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة |
|---------|-------------------------|-----------------|------------------------|-------------------|-----------------|--|
| 1 | 0.000 | 3.74 | 75.00 | 1.20 | 3.75 | أحصل على راتب ملائم لي ولاحتياجاتي، ولكن بعد الأزمة المالية للجامعة لم يعد كذلك. |
| 4 | 0.293 | 0.55 | 62.22 | 1.21 | 3.11 | لا أهتم للموافقة على العمل الإضافي لأنه لا يقابله تعويض مالي. |
| 7 | 0.035 | -1.87 | 53.33 | 1.07 | 2.67 | العلاوات في الجامعة منصفة وتشعروني بالمساواة مع زملائي. |
| 5 | 0.350 | -0.39 | 58.92 | 0.85 | 2.95 | عملي في الجامعة يشعروني بالأمان على |

| مستقبلي المالي. | | | | | | |
|-----------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--|
| 6 | 0.180 | -0.93 | 57.30 | 0.89 | 2.86 | سياسات الجامعة في حالة حصول الموظفة على إجازة مرضية وحصولها على عائد مالي لتغطية تكاليف العلاج منصفه . |
| 2 | 0.004 | 2.79 | 70.27 | 1.12 | 3.51 | راتبي يلانم الوصف الوظيفي(المهام والمسؤوليات) الذي أقوم به. |
| 3 | 0.157 | 1.02 | 63.89 | 1.14 | 3.19 | خصم الجامعة ساعات التأخير عن العمل من راتبي فيه ظلم وعدم مراعاة لظروفي. |
| | 0.040 | 1.80 | 63.24 | 0.55 | 3.16 | المجال بشكل عام |

يتضح من الجدول السابق (٣) أن المتوسط الحسابي للمجال يساوي 3.16، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 63.24%، قيمة الاختبار 1.80، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.040 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال بشكل عام.

وقد حصلت الفقرة " أحصل على راتب ملائم لي ولاحتياجاتي، ولكن بعد الأزمة المالية للجامعة لم يعد كذلك " على أعلى درجة موافقة بنسبة 75.00%، تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الأزمة المالية التي تمر بها الجامعة منذ عدة سنوات قد ألفت بظلالها على حياة الموظفين، حيث أن الراتب لا يكفي بمتطلبات واحتياجاتهم كعاملات.

بينما حصلت الفقرة " العلاوات في الجامعة منصفة وتشعري بالمساواة مع زملائي " على أقل درجة موافقة بنسبة 53.33%، تفسر الباحثة هذه النسبة بسبب سياسة تقييم الأداء في الجامعة الإسلامية فمن الممكن أن لا تساعد الموظفة على الحصول على علاوة أو ترقية بسبب انخفاض أدائها من وجهة نظر مسئولها المباشر، مما يؤدي إلى عدم شعورهن بالإنصاف والمساواة.

- العوامل المادية واللوجستيات

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (إلى حد ما) وهي ٣ أم لا، كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (٤)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار t لمجال العوامل المادية واللوجستيات

| الترتيب | القيمة الاحتمالية (Sig) | قيمة الاختبار t | المتوسط الحسابي النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة |
|---------|-------------------------|-----------------|------------------------|-------------------|-----------------|---|
| 7 | 0.066 | 1.54 | 65.95 | 1.18 | 3.30 | المكتب الذي اجلس فيه مريح ومناسب لي. |
| 4 | 0.006 | 2.64 | 69.73 | 1.12 | 3.49 | أثاث المكتب تمتاز بالراحة والملائمة لطبيعة عملي. |
| 2 | 0.000 | 5.58 | 75.68 | 0.85 | 3.78 | الأجهزة التي احتاجها في العمل والقرطاسية متوفرة بشكل دائم. |
| 5 | 0.010 | 2.44 | 69.19 | 1.14 | 3.46 | الإضاءة والهدوء والألوان في مكنتي تناسبني وتشعرنني بالراحة. |
| 3 | 0.000 | 4.29 | 72.97 | 0.92 | 3.65 | عند تعطل جهازي الحاسوبي تسرع الدائرة بتصليحه. |
| 9 | 0.153 | -1.04 | 55.14 | 1.42 | 2.76 | يتوفر مكان هادئ لتناول الطعام و الصلاة أثناء العمل. |
| 7 | 0.110 | 1.25 | 65.95 | 1.45 | 3.30 | وجود مكتب مفتوح(لا يوجد جدران بينك وبين زميلتك) يشعرنني بالضيق بسبب فقدان الخصوصية. |
| 1 | 0.000 | 16.61 | 92.43 | 0.59 | 4.62 | اعتماد الجامعة على فصل الرجال عن النساء في مكاتب العمل الإداري مريح لي نفسياً. |
| 6 | 0.048 | 1.71 | 66.67 | 1.17 | 3.33 | تصميم المكتب والممرات مريح وملائم. |
| | 0.000 | 4.74 | 70.36 | 0.67 | 3.52 | المجال بشكل عام |

يتضح من الجدول السابق (٤) أن المتوسط الحسابي للمجال يساوي 3.52، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 70.36%، قيمة الاختبار 4.74، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال بشكل عام.

وقد حصلت الفقرة " اعتماد الجامعة على فصل الرجال عن النساء في مكاتب العمل الإداري مريح لي نفسياً " على أعلى درجة موافقة بنسبة 92.43%، وتعزو الباحثة ذلك إلى فلسفة الجامعة الإسلامية التي تبنت بتقليص الاختلاط بين الرجال والنساء إلى أدنى حد ممكن، مما انعكس بسبب إيجابي على الراحة النفسية للعاملات في الجامعة.

بينما حصلت الفقرة " يتوفر مكان هادئ لتناول الطعام والصلاة أثناء العمل " على أقل درجة موافقة بنسبة 55.14%، وتفسر الباحثة ذلك إلى غياب مكان مخصص للصلاة أو تناول الطعام بعيد عن الطالبات أثناء الدوام للعاملات ولأخذ قسط من الراحة لتجديد النشاط ومن تم البدء في العمل، مما أدى إلى شعور العاملات بعد اهتمام الجامعة بهذا الجانب.

- عوامل التقدير والاحترام

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (إلى حد ما) وهي ٣ أم لا، كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (٥)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار t لمجال عوامل التقدير والاحترام

| الترتيب | القيمة الاحتمالية (Sig) | قيمة الاختبار t | المتوسط الحسابي النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة |
|---------|-------------------------|-----------------|------------------------|-------------------|-----------------|---|
| 5 | 0.000 | 10.71 | 88.11 | 0.80 | 4.41 | يتعامل معي رئيسي في العمل بكل احترام وتقدير. |
| 6 | 0.000 | 4.66 | 76.76 | 1.09 | 3.84 | اتوجه إلى الجامعة كل يوم بنشاط وحيوية وحماسة للعمل. |
| 9 | 0.000 | -4.62 | 45.41 | 0.96 | 2.27 | يتجاهل رئيسي في القسم النشاط الذي أقوم به. |

| | | | | | | |
|----|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--|
| 10 | 0.000 | -5.26 | 43.78 | 0.94 | 2.19 | تقييم الرئيس لأدائي لا يوجد به أنصاف او عدالة. |
| 1 | 0.000 | 20.06 | 92.43 | 0.49 | 4.62 | علاقتي مع زميلاتي في العمل علاقة أسرية . |
| 3 | 0.000 | 16.18 | 89.73 | 0.56 | 4.49 | نعمل في الدائرة كفريق عمل واحد. |
| 8 | 0.000 | 4.82 | 75.14 | 0.95 | 3.76 | هناك من اثق به داخل الجامعة فعند مواجهتي لمشكلة داخلها او ظلم اسرع اليه. |
| 2 | 0.000 | 16.05 | 90.00 | 0.56 | 4.50 | علاقتي مع طالبات الجامعة علاقة أخوية، واعاملهن بكل احترام. |
| 7 | 0.000 | 5.81 | 75.68 | 0.82 | 3.78 | تحرص الجامعة على توفير حياة كريمة لي ولزميلاتي. |
| 4 | 0.000 | 13.35 | 89.71 | 0.66 | 4.49 | معاملتي الجيدة للطالبات تنعكس على سمعة الجامعة. |
| | 0.000 | 13.97 | 76.58 | 0.36 | 3.83 | المجال بشكل عام |

يتضح من الجدول السابق (٥) أن المتوسط الحسابي للمجال يساوي 3.83، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 76.58%، قيمة الاختبار 13.97، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال بشكل عام.

وقد حصلت الفقرة " علاقتي مع زميلاتي في العمل علاقة أسرية " على أعلى درجة موافقة بنسبة 92.43%، وتغزو الباحثة هذه النتيجة إلى بقاءعاملات لفترة زمنية طويلة مع بعضهن، وبشكل يومي مما يؤدي إلى الشعور بروح الفريق والجو الاسري، مما يؤدي إلى تقليل الصراعات بينهن.

بينما حصلت الفقرة " تقييم الرئيس لأدائي لا يوجد به أنصاف او عدالة " على أقل درجة موافقة بنسبة 43.78%. تفسر الباحثة هذه النسبة بسبب عدم مراعاة سياسة التقييم للعاملات الإداريات كسيدات و أن لهن ظروف تختلف عن زملائهم من الرجال، مما يشعرهن بعد الانصاف و عدم العدالة.

- العوامل الصحية والسلامة المهنية

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (إلى حد ما) وهي 3 أم لا، كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (٦)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار t لمجال العوامل الصحية والسلامة المهنية

| الترتيب | القيمة الاحتمالية (Sig) | قيمة الاختبار t | المتوسط الحسابي النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة |
|---------|-------------------------|-----------------|------------------------|-------------------|-----------------|---|
| 1 | 0.000 | 4.09 | 72.43 | 0.92 | 3.62 | بيئة العمل ملائمة وتتع وقوع حوادث لا سمح الله. |
| 4 | 0.000 | -3.66 | 50.56 | 0.77 | 2.53 | مستوى ضغط العمل منخفض داخل الجامعة. |
| 6 | 0.000 | -10.93 | 34.44 | 0.70 | 1.72 | تجري الجامعة لنا فحوصات طبية دورية للاطمئنان على صحتنا. |
| 2 | 0.281 | -0.58 | 57.84 | 1.13 | 2.89 | توفر لنا الجامعة مقاعد مريحة للعمل . |
| 5 | 0.000 | -3.82 | 47.03 | 1.03 | 2.35 | تقدم لنا الجامعة دورات تدريبية لسلامة الجسد من الجلوس الطويل والنظر إلى الجهاز. |
| 3 | 0.099 | -1.31 | 55.56 | 1.02 | 2.78 | التأمين الصحي الموجود يناسبني و أنا اعتمد عليه كثيراً. |
| | 0.000 | -3.76 | 53.22 | 0.55 | 2.66 | المجال بشكل عام |

يتضح من الجدول السابق (٦) أن المتوسط الحسابي للمجال يساوي 2.66، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 53.22%، قيمة الاختبار -3.76، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال بشكل عام.

وقد حصلت الفقرة " بيئة العمل ملائمة وتتع وقوع حوادث لا سمح الله " على أعلى درجة موافقة بنسبة 72.43%، تعزو الباحثة ذلك إلى حرص الجامعة على سلامة العاملين فيها، وتوفير سبل السلامة لذلك وإجراءاتها.

بينما حصلت الفقرة " تجري الجامعة لنا فحوصات طبية دورية للاطمئنان على صحتنا " على أقل درجة موافقة بنسبة 34.44%. وتفسر الباحثة ذلك إلى أن الجامعة تهتم باستمرار العمل الإداري فيه وهو مرتبط

بتواجد العوامل الإدارية فيها، مما يؤدي إلى غياب سياسة الفحص الطبي الدوري للموظفات للاطمئنان على صحتهن.

- التكيف وتحسين الأداء

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (إلى حد ما) وهي ٣ أم لا، كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (٧)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار t لمجال التكيف وتحسين الأداء

| الترتيب | القيمة الاحتمالية (Sig) | قيمة الاختبار t | المتوسط الحسابي النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة |
|---------|-------------------------|-----------------|------------------------|-------------------|-----------------|--|
| 6 | 0.345 | -0.40 | 58.89 | 0.83 | 2.94 | السياسات الإدارية المطبقة في الجامعة تحسن من عملي. |
| 5 | 0.432 | -0.17 | 59.46 | 0.96 | 2.97 | تراعي ادارة الجامعة ظروف كسيدة مما ينعكس بشكل ايجابي على ادائي. |
| 8 | 0.002 | -2.99 | 50.27 | 0.99 | 2.51 | أحصل على دورات للتطوير الذاتي ومن تم تحسن ادائي وهذا بتشجيع من مسؤولي. |
| 3 | 0.011 | 2.40 | 68.65 | 1.09 | 3.43 | أشعر بالراحة النفسية في عملي ولا اتعرض لضغوطات من قبل مسؤولي. |
| 4 | 0.035 | 1.87 | 65.95 | 0.97 | 3.30 | اسعى بكل جدية لتحسين ادائي في عملي حتى أحصل على ترقية. |
| 2 | 0.000 | 12.71 | 85.41 | 0.61 | 4.27 | أهتم كثيرا بتحقيق أهداف الدائرة باقل وقت وجهد. |
| 1 | 0.000 | 10.16 | 85.95 | 0.78 | 4.30 | اتمكس بالعمل داخل الجامعة بسبب فلسفتها وسياساتها ومناخ العمل فيه |
| 7 | 0.008 | -2.50 | 51.89 | 0.98 | 2.59 | تقدم الجامعة جوائز للمتميزات في العمل من الإداريات بشكل عادل وموضوعي. |
| | 0.002 | 3.16 | 65.87 | 0.57 | 3.29 | المجال بشكل عام |

يتضح من الجدول السابق (٧) أن المتوسط الحسابي للمجال يساوي 3.29، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 65.87%، قيمة الاختبار 3.16، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.002 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال بشكل عام.

وقد حصلت الفقرة " اتمسك بالعمل داخل الجامعة بسبب فلسفتها وسياساتها ومناخ العمل فيه" على أعلى درجة موافقة بنسبة 85.95%، تعزو الباحثة إلى أن فلسفة الجامعة المعتمدة على عدم الاختلاط احد اسباب تمسك العاملات الإداريات في البقاء بالعمل فيها، لأنهن يشعرن بالراحة النفسية لحصر تعاملهن مع الطالبات فقط.

بينما حصلت الفقرة " أحصل على دورات للتطوير الذاتي ومن تم تحسن ادائي وهذا بتشجيع من مسؤولي " على أقل درجة موافقة بنسبة 50.27%. تفسر الباحثة هذه النتيجة إلى حرص الجامعة على استمرار تقديم الإداريات واستمرارهن في مكاتبهن لتقديم الخدمات الإدارية للطالبات، مما يؤدي إلى عدم حصولهن على دورات تطوير ذاتي من قبل إدارة الجامعة للارتقاء بأدائهن.

**اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل الإدارية والبيئية في الجامعة الإسلامية على التكيف وتحسين أداء العاملات فيها.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٨): تحليل الانحدار المتعدد - الفرضية الأولى

| المتغيرات المستقلة | معاملات الانحدار | قيمة اختبار T | القيمة الاحتمالية Sig. |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------|------------------------|
| المقدار الثابت | -0.398 | -0.538 | 0.594 |
| الإجراءات الوظيفية | 0.655 | 3.071 | 0.004 |
| العوامل المالية | 0.252 | 1.577 | 0.125 |
| العوامل المادية واللوجستيات | -0.100 | -0.804 | 0.427 |
| عوامل التقدير والاحترام | 0.281 | 1.297 | 0.204 |
| العوامل الصحية والسلامة المهنية | -0.037 | -0.243 | 0.810 |
| معامل الارتباط = ٠.٧٦٢ | معامل التحديد المُعدَّل = ٠.٥١٢ | | |
| قيمة الاختبار F = ٨.٥٦٨ | القيمة الاحتمالية = ٠.٠٠٠٠ | | |

من النتائج الموضحة في الجدول السابق (٨) تبين ما يلي:

- معامل الارتباط = ٠.٧٦٢، ومعامل التحديد المُعدّل = ٠.٥١٢، وهذا يعني أن ٥١.٢% من التغيير في التكيف وتحسين أداء العاملات تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على التكيف وتحسين أداء العاملات.
 - قيمة الاختبار F المحسوبة بلغت ٨.٥٦٨، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي ٠.٠٠٠٠ مما يعني رفض الفرضية الصفرية والقبول بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الإدارية والبيئية في الجامعة الإسلامية والتكيف وتحسين أداء العاملات فيها.
 - تبين أن متغير " الإجراءات الوظيفية" يؤثر على التكيف وتحسين أداء العاملات، بينما تبين ضعف تأثير باقي المتغيرات " العوامل المالية، العوامل المادية واللوجستيات، عوامل التقدير والاحترام، العوامل الصحية والسلامة المهنية" تفسر الباحثة هذه النتيجة إلى التأثير المباشر للسياسات والإجراءات الإدارية على أداء العاملة الإدارية في الجامعة والقرارات التي تتخذ ضمنها، مع عدم اغفال باقي العوامل فهي لها دور أيضاً في تحسين أداء العاملات حتى لو كن ضعيفاً.
- الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول العوامل الإدارية والبيئية في الجامعة الإسلامية والتكيف وتحسين أداء العاملات فيها تُعزى للبيانات الشخصية (العمر، المستوى العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسئول المباشر).
- لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "T لعينتين مستقلتين" واختبار "التباين الأحادي"، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٩): الفروق - الفرضية الثانية

| البيانات الشخصية | اسم الاختبار | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية |
|------------------|--------------------|---------------|-------------------|
| العمر | التباين الأحادي | 0.681 | 0.513 |
| المستوى العلمي | T لعينتين مستقلتين | -0.627 | 0.535 |
| عدد سنوات الخدمة | التباين الأحادي | 0.860 | 0.432 |
| المسئول المباشر | التباين الأحادي | 5.616 | 0.008 |

من النتائج الموضحة في الجدول السابق (٩) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة 0.05 لمتغير المسئول المباشر، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة تُعزى إلى هذا المتغير، تفسر الباحثة هذه النتيجة بسبب اختلاف المنصب الإداري عندما يكون شاغله رجل أو سيدة، فعدد الرجال شاغلي المناصب الإدارية في الجامعة الإسلامية أكثر بكثير من النساء.

وأُتضح ذلك من إجابات عينة الدراسة، بينما باقي المتغيرات تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لهم أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة تُعزى إلى (العمر، المستوى العلمي، عدد سنوات الخدمة).

رابعاً: النتائج والتوصيات :

** النتائج:

- ١- يوجد أثر للإجراءات الإدارية على تحسن أداء العاملين الإداريات في الجامعة الإسلامية، وتأثير لكن ضعيف للعوامل المالية والمادية والتقدير والاحترام والصحة والسلامة على تحسن الأداء.
- ٢- يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين العوامل الإدارية والبيئية على تحسين الأداء تعزى لمتغير المسئول المباشر.
- ٣- تتوفر للعاملات الإداريات في الجامعة الإسلامية الراحة النفسية اللازمة لأداء العاملات، ويعود ذلك لاعتماد الجامعة على الفلسفة الإسلامية.
- ٤- العلاقة التي تربط العاملات الإداريات داخل الجامعة هي علاقة أسرية، مع عدم توفر أماكن مخصصة للعاملات لتناول الطعام أو الصلاة.
- ٥- تفقد العاملات الإداريات خصوصيتهن بسبب اتباع سياسة المكاتب المفتوحة في بعض الدوائر.
- ٦- لا تجري الجامعة أي فحوصات طبية دورية للعاملات، ولا توفر أي استشارات إدارية أو أسرية لهن، مع غياب جانب الترفيه عن حياتهن المهنية.
- ٧- أترث الأزمة المالية التي تعيشها الجامعة الإسلامية بشكل سلبي على الراتب الذي تتقاضاه العاملة الإدارية حيث صبح الراتب لا يكفي احتياجاتها ومتطلباتها المعيشية.
- ٨- تتمسك العاملة الإدارية في الجامعة كمقر عمل لها، لما تحققه لها من بعض المتطلبات التي تلائم المجتمع الفلسطيني.

** التوصيات:

- ١- الاهتمام بتحسين ظروف العمل المادية في الجامعة الإسلامية من خلال توفير البيئة المناسبة لطبيعة العمل الإداري كتصميم المكاتب، ووضع جدران من زجاج للحفاظ على خصوصية الموظفات في الدوائر ذات المكاتب المفتوحة، بالإضافة إلى تصميم المكتب المريح، وتوفير درجة حراره ملائمة لهن، وتوفير مكان مخصص لهن لتناول الطعام و الصلاة والترفيه لما لذلك من أثر كبير على تحسين الاداء.
- ٢- الحرص على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة للعاملات في الجامعة، لتجنب ضغوط العمل، مع العمل الدؤوب لتحسين الظروف المالية للعاملات الإدارية فيها، و تقديم خدمات لهن للتخفيف من حدة الأزمة.

- ٣- مساعدة العمليات الإدارية في تطوير ذاتهن والارتقاء بمستواهن العلمي والمهني من خلال إلحاقهن بدورات تدريبية لتحسين ادائهن.
- ٤- تفعيل جداول العمل المرنة بما يناسب مصلحة العمل، خاصة في الأيام التي لا يكون فيها ضغط عمل من قبل الطالبات
- ٥- مشاركة العمليات الإدارية في اتخاذ القرارات التي تخصهن بشكل فعلي وجوهري والاسماع لآرائهن.
- ٦- تقديم استشارات ادارية و اسرية للعمليات الإدارية مما يحسن ادائهن.
- ٧- اعادة النظر في غياب سياسة اجراء الفحص الطبي الدوري للعمليات، والعمل على وضع آلية لذلك.

المراجع:

- العمري، سهيلة، (٢٠١١)، اثر مشاركة العاملين في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في اتخاذ القرارات على ادائهم الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية-غزة.
- العنزي، سعد ، صالح، علي (٢٠٠٩)، ادارة راس المال الفكري في منظمات الاعمال، اليازوري للنشر، الاردن.
- الفرا، ماجد وآخرون(٢٠١١)، مبادئ الادارة- الوظائف و الممارسات، مكتبة افاق للنشر، فلسطين.
- ابو شمالة، ناصر (٢٠١٨)، دور الثقافة التنظيمية في جودة الحياة الوظيفية للعاملين في وزارة التربية والتعليم الفلسطيني، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية-غزة.
- البحر، غيث و التتجي، معن (٢٠١٤). التحليل الإحصائي للاستبيانات باستخدام برنامج IBM SPSS Statistics، مركز سبر للدراسات الإحصائية والسياسات، الطبعة الأولى.
- البليسي، اسامة (٢٠١٨)، اثر جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية-غزة.
- الجرجاوي، زياد(٢٠١٠). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، الطبعة الثانية، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين.
- الفايدي ، سالم(٢٠٠٨) ، فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الاجهزة الامنية، دراسة مقارنة بين الاجهزة الامنية في الرياض، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الامير نايف للعلوم الامنية-السعودية.
- دودين، احمد (٢٠١٢)، إدارة الاعمال الحديثة- وظائف المنظمة، دار وائل للنشر، الاردن.
- عباس، سهيلة (٢٠٠٣)، ادارة الموارد البشرية- مدخل استراتيجي، دار وابل للنشر، الاردن.
- Kaiser ,Stephan (2011), **Strategic Management of Professional Service Firms:**
- Rapa ,Barbara (2010), **Quality o life application to person with disabilities, USA.**
- Jackson, Hohan & Mathis , Report (2007), **Human Resource Management,** Thomson South –Western.

أولاً: الخصائص الشخصية والتنظيمية للإداريات العاملات في الجامعة الإسلامية:

| | | | |
|------------------|---|--|---|
| العمر | <input type="checkbox"/> أقل من ٣٠ سنة | <input type="checkbox"/> من ٣٠ سنة إلى ٤٠ | <input type="checkbox"/> من ٤١ إلى أكثر من ٥٠ |
| المستوى العلمي | <input type="checkbox"/> بكالوريوس فأقل | <input type="checkbox"/> ماجستير | <input type="checkbox"/> دكتوراه فأعلى |
| عدد سنوات الخدمة | <input type="checkbox"/> أقل من ٥ سنوات | <input type="checkbox"/> من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات | <input type="checkbox"/> أكثر من ١٠ سنوات |
| مسنوك المباشر | <input type="checkbox"/> مدير/رئيس قسم | <input type="checkbox"/> مديرة/رئيسة قسم | <input type="checkbox"/> أخرى |

المسمى الوظيفي:

ثانياً/ محاور الدراسة

| م | الفقرات | موافق بشدة | موافق | إلى حد ما | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---|--|------------|-------|-----------|-----------|----------------|
| المحور الأول : العوامل الإدارية والبيئية | | | | | | |
| ١- الإجراءات الوظيفية | | | | | | |
| ١. | سياسات الجامعة الإدارية ملائمة لي كسيدة، من حيث الإجازات والخروج بأذن. | | | | | |
| ٢. | الإختيار والتعيين في العمل الإداري داخل الجامعة يتم بموضوعية و عدالة. | | | | | |
| ٣. | سياسة الإجازات في الجامعة كالفرح والحزن او المرض سياسات منصفة وواضحة. | | | | | |
| ٤. | خمسة وثلاثون يوماً إجازتي السنوية كافية ولي حرية الإختيار في متى أحصل عليها أو اقسماً. | | | | | |
| ٥. | سياسات الجامعة الإدارية معقدة وصعبة وجامدة وتمر بتسلسل إداري طويل. | | | | | |
| ٦. | في دائرتي يتم إتخاذ القرارات بالتشاور وتطبيق الإدارة بالمشاركة. | | | | | |
| ٧. | اتمسك بعملتي داخل الجامعة فهو يتيح لي الفرصة للتطوير والترقيات. | | | | | |
| ٨. | أشعر بالإستقرار الوظيفي داخل الجامعة والرضا عن عملي. | | | | | |
| ٩. | سياسات الإتصال التي تتبعها الجامعة للوصول للإدارة العليا مرهقة ومتعبة لي. | | | | | |
| ١٠. | يعتمد مسئولي على سياسة الباب المفتوح اذا وجد أمر ما . | | | | | |
| ٢- العوامل المالية | | | | | | |
| ١١. | أحصل على راتب ملائم لي ولاحتياجاتي، ولكن بعد الأزمة المالية للجامعة لم بعد كذلك. | | | | | |
| ١٢. | لا أهتم للموافقة على العمل الإضافي لأنه لا يقابله تعويض مالي. | | | | | |
| ١٣. | العلاوات في الجامعة منصفة وتشعرتني بالمساواة مع زملائي. | | | | | |
| ١٤. | عملي في الجامعة يشعرتني بالأمان على مستقبلي المالي. | | | | | |
| ١٥. | سياسات الجامعة في حالة حصول الموظفة على إجازة مرضية وحصولها على عائد مالي لتغطية تكاليف العلاج منصفه . | | | | | |
| ١٦. | راتبي يلانم الوصف الوظيفي(المهام والمسؤوليات) الذي أقوم به. | | | | | |
| ١٧. | خصم الجامعة ساعات التأخير عن العمل من راتبي فيه ظلم وعدم مراعاة لظروفي. | | | | | |
| ٣- العوامل المادية اللوجستيات | | | | | | |
| ١٨. | المكتب الذي اجلس فيه مريح ومناسب لي. | | | | | |
| ١٩. | أثاث المكتب تمتاز بالراحة والملائمة لطبيعة عملي. | | | | | |
| ٢٠. | الأجهزة التي احتاجها في العمل والفرطاسية متوفرة بشكل دائم. | | | | | |
| ٢١. | الإضاءة والهدوء والألوان في مكنتي تناسبني وتشعرتني بالراحة. | | | | | |
| ٢٢. | عند تعطل جهازي الحاسوبي تسرع الدائرة بتصليحه. | | | | | |

| م | الفقرات | موافق بشدة | موافق | إلى حد ما | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---|--|---------------|-------|-----------|--------------|-------------------|
| ٢٣. | يتوفر مكان هادئ لتناول الطعام و الصلاة أثناء العمل. | | | | | |
| ٢٤. | وجود مكتب مفتوح(لا يوجد جدران بينك وبين زميلتك) يشعرني بالضيق بسبب فقدان الخصوصية. | | | | | |
| ٢٥. | اعتماد الجامعة على فصل الرجال عن النساء في مكاتب العمل الإداري مريح لي نفسياً. | | | | | |
| ٢٦. | تصميم المكتب والمرمات مريح وملائم. | | | | | |
| ٤ - عوامل التقدير والاحترام | | | | | | |
| ٢٧. | يتعامل معي رئيسي في العمل بكل احترام وتقدير. | | | | | |
| ٢٨. | اتوجه إلى الجامعة كل يوم بنشاط وحيوية وحماسة للعمل. | | | | | |
| ٢٩. | يتجاهل رئيسي في القسم النشاط الذي أقوم به. | | | | | |
| ٣٠. | تقييم الرئيس لأدائي لا يوجد به أنصاف او عدالة. | | | | | |
| ٣١. | علاقتي مع زميلاتي في العمل علاقة أسرية . | | | | | |
| ٣٢. | نعمل في الدائرة كفريق عمل واحد. | | | | | |
| ٣٣. | هناك من اتق به داخل الجامعة فعند مواجهتي لمشكلة داخلها او ظلم اسرع اليه. | | | | | |
| ٣٤. | علاقتي مع طالبات الجامعة علاقة أخوية، وأعاملهن بكل احترام. | | | | | |
| ٣٥. | تحرص الجامعة على توفير حياة كريمة لي ولزميلاتي. | | | | | |
| ٣٦. | معاملتي الجيدة للطالبات تتعكس على سمعة الجامعة. | | | | | |
| ٥ - العوامل الصحية و السلامة المهنية | | | | | | |
| ٣٧. | بيئة العمل ملائمة وتنع وقوع حوادث لا سمح الله. | | | | | |
| ٣٨. | مستوى ضغط العمل منخفض داخل الجامعة. | | | | | |
| ٣٩. | تجري الجامعة لنا فحوصات طبية دورية للاطمئنان على صحتنا. | | | | | |
| ٤٠. | توفر لنا الجامعة مقاعد مريحة للعمل . | | | | | |
| ٤١. | تقدم لنا الجامعة دورات تدريبية لسلامة الجسد من الجلوس الطويل والنظر إلى الجهاز. | | | | | |
| ٤٢. | التأمين الصحي الموجود يناسبني و أنا اعتمد عليه كثيراً. | | | | | |
| المحور الثاني | | | | | | |
| التكيف وتحسين الأداء | | | | | | |
| ١. | السياسات الإدارية المطبقة في الجامعة تحسن من عملي. | | | | | |
| ٢. | تراعي ادارة الجامعة ظروف كسيدة مما ينعكس بشكل ايجابي على ادائي. | | | | | |
| ٣. | أحصل على دورات للتطوير الذاتي ومن تم تحسن ادائي وهذا بتشجيع من مسؤولي. | | | | | |
| ٤. | أشعر بالراحة النفسية في عملي ولا اتعرض لضغوطات من قبل مسؤولي. | | | | | |
| ٥. | اسعى بكل جدية لتحسين ادائي في عملي حتى أحصل على ترقية. | | | | | |
| ٦. | أهتم كثيراً بتحقيق أهداف الدائرة بأقل وقت وجهد. | | | | | |
| ٧. | اتمسك بالعمل داخل الجامعة بسبب فلسفتها وسياساتها ومناخ العمل فيه | | | | | |
| ٨. | تقدم الجامعة جوائز للمتميزات في العمل من الإداريات بشكل عادل وموضوعي. | | | | | |