

الواسطة والمحسوبية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى عينة من الإداريين " دراسة تطبيقية بجامعة الأقصى في غزة"

أ. هبة عمر فنانة*

أ. جميلة احمد أبو شنب*

د. بسام محمد أبو حشيش*

الملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى مظاهر الواسطة والمحسوبية التي يعاني منها الإداريون بجامعة الأقصى في غزة وأثرها على مستوى الرضا الوظيفي لديهم، ولتحقيق ذلك اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (73) من الإداريين والإداريات بجامعة الأقصى يمثلون (23.5%) من مجتمع الدراسة وتم اختيارهم بطريقة عشوائية، وطبقت عليهم استبانة مكونة من (49) فقرة، وكان من أهم نتائج الدراسة أن درجة تقدير عينة الدراسة لمظاهر الواسطة والمحسوبية، التي يعانون منها في جامعة الأقصى بغزة، كانت كبيرة عند وزن نسبي (71.86%)، وأن درجة تقديرهم لمستوى الرضا الوظيفي لديهم كانت كبيرة، بوزن نسبي (69.10%) ، وأنه لا يوجد أثر يعتد به لتقدير أفراد العينة لظاهرة الواسطة والمحسوبية وأثرها على الرضا الوظيفي لديهم. وكان من أهم ما أوصت به الدراسة إنهاء المحاصصة الحزبية في إشغال المراكز القيادية والعلمية في جامعة الأقصى، رفع مستوى الامتيازات التي يتمتع بها الإداريون أسوة بزملائهم الأكاديميين في الجامعة. الكلمات المفتاحية: الواسطة، المحسوبية، الرضا الوظيفي، جامعة الأقصى.

Wasta and nepotism and its impact on job satisfaction among a sample of administrators "An applied study at Al-Aqsa "University in Gaza

Abstract:

The study aims at investigating the manifestations of mediocrity and nepotism suffered by administrative employees of Al-aqsa University in Gaza and their impact on the level of job satisfaction for these employees. To achieve this aim, the study adopts the descriptive analytical method. The study sample consists of 73 male and female administrative employees working at Al-aqsa University and representing 23.5% of the study population who was randomly chosen and took part in a questionnaire composed of 49 items. The most important results of the study were that the estimates of the study sample for the manifestations of mediocrity and nepotism suffered by employees working at Al-aqsa University in Gaza were high having a relative weight of 71.86% and that the estimates of the level of job satisfaction for them were also high having a relative weight of 69.10% (a high degree). There was an index for measuring the phenomenon of mediocrity and nepotism and their impact on the job satisfaction in the study sample. The study recommends ending the partisan quota pursued in occupying the leading and scientific positions in Al-aqsa University, raising the level of privileges enjoyed by the administrative employees in the same manner as their colleagues of academicians in the university.

Key words : Mediocrity, Nepotism, Job satisfaction, Al-aqsa University.

المجتمع حتى أصبحت تمثل مظهرًا من مظاهر

الفساد، وانتهاك الحقوق.

وبهذا تمثل الواسطة مظهرًا من مظاهر الفساد، التي تؤثر سلبيًا على عمل المنظمة، وعلى صورتها الذهنية وسمعتها السوقية، مما يقلل من دافعية العاملين فيها للعمل، ويضعف من مستوى رضاهم الوظيفي، الأمر الذي يؤخر تقدم المجتمع واستثمار الطاقات في مكانها الصحيح.

وتعد الواسطة من مظاهر الخلل الإدارية، التي تؤثر في مدى كفاية المؤسسات، فيتحول النظام الإداري

المقدمة:

تعد الواسطة ظاهرة اجتماعية قديمة، كان مفهومها القديم إيجابيًا ينطوي على مجموعة من القيم، مثل: حل النزاعات، أو إرجاع الحقوق لأصحابها، أو التوفيق بين الخصوم، ولكن مع اتساع دائرة الماديات وتفشي الفلسفة البراجماتية تحول المفهوم من الإيجابية إلى السلبية، فأصبحت تعبر عن استغلال المنصب لتحقيق مصالح شخصية، مثل: حجز الوظائف للأقارب، أو إعطاء علاوة وترقيات للمقربين من الإدارة، وغيرها من المظاهر التي تسلت إلى

أ. هبة فنانة وآخرون، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس، العدد الثالث، سبتمبر 2022

وعلى الرغم من أن الجامعات واحدة من أهم المنظمات التي تقدم الخدمات لأفراد المجتمع، إلا أن الوساطة والمحسوبية استطاعت أن تتسلل إلى أروقة الجامعات، وفي ظل ما يعانيه المجتمع الفلسطيني من الاحتلال، والحصار، والانقسام فكل هذه العوامل جعلت من الوساطة سبيلاً لتحقيق بعض الأهداف الخاصة لأفراد من المجتمع، إلا أن دراسة (عساف والدرساوي: 2018) ركزت على أن الجامعات لها دور كبير في محاربة الفساد وتأسيس قيم النزاهة والشفافية.

وعن الرضا الوظيفي فقد ذكر أن الرضا الوظيفي هو شعور حول الحياة المهنية للفرد أو حول جوانب محددة من الوظيفة التي ستؤثر على الإنتاجية والأداء الوظيفي للمؤسسة. الرضا الوظيفي شعور داخلي للعامل تجاه وظيفته، فالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس أمر حيوي؛ لأنه أساس الإلهام المطلوب للجهد المستمر في إنجاز المهام المطلوبة لمعلم جيد". (Ong Choon Hee.) (et.al, 2020: 2

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

إن الانتشار المتنامي لظاهرة الوساطة والمحسوبية في المجتمعات عامة، وظهورها على السطح في المجتمع الفلسطيني لتزداد ملاحظة أفراد المجتمع الفلسطيني لهذه الظاهرة في العقود الأخيرة، باعتبارها مشكلة اجتماعية كبيرة لها آثارها السلبية على العلاقات داخل المجتمع، وقد كانت هذه المشكلة محط انتباه الباحثين في أكثر من دراسة؛ حيث أظهرت نتائج دراسة (أمان، 2013: 10) بأن "40.8% من الفلسطينيين يعتقدون أن الوساطة والمحسوبية والمحابة هي أكثر أشكال الفساد انتشاراً في المجتمع الفلسطيني".

أو التعليمي إلى الاتجاه السلبي الذي يتميز بمخالفة روح القوانين والتعقيد الشديد والتقيد بحرفية التعليمات وتجميد العملية الإدارية وتجنب الإحساس والمسؤولية حتى نصل إلى الوساطة والمحسوبية واستغلال السلطة والنفوذ والانحراف عن أهداف المؤسسات والمجتمع" (أخوارشيدة والعدوان، 2017: 2)، ومن أهم أسباب انتشار الوساطة، غياب الشفافية، ضعف المساءلة والمحاسبة، طبيعة النظام السياسي، الأوضاع الاقتصادية، ولن نتجاهل ضعف الوازع الديني.

ونظراً لخصوصية المجتمع الفلسطيني، وتردى الأوضاع السياسية فيه نتيجة للانقسام السياسي، وتبعات الحصار؛ فقد تفتت ظاهرة الوساطة والمحسوبية في الكثير من مؤسساته، وبصورة قد تكون ملفتة للنظر، وهو ما أكدته إحصائية (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2013: 19)؛ حيث اعتبرت أن " الوساطة والمحسوبية من أخطر أنواع الفساد وأكثرها انتشاراً في فلسطين"؛ وذلك لما تترك من تداعيات سلبية تؤثر في إدارة الدولة بشكل عام، وما ينعكس به ذلك على المواطن الفلسطيني، بغض النظر عن موقعه الوظيفي أو الاجتماعي أو السياسي.

ومن حيث الأثر الاجتماعي للوساطة والمحسوبية يرى عدد من المفكرين السياسيين أن الوساطة والمحسوبية تؤديان إلى آثار سلبية تعمل على تفسخ اجتماعي؛ وذلك لما فيهما من تمييز بين المواطنين على أسس مختلفة، منها ما يكون عرقياً أو طبقياً أو طائفياً أو حزبياً أو جغرافياً أو دينياً، الأمر الذي يقود إلى تهديد السلم الاجتماعي داخل الدولة، يمكن أن يظال الدولة نفسها فيهدد تماسكها ومكانتها ووجودها". (أبو دية، 2015: 2)

الواسطة والمحسوبية وأثرها على الرضا الوظيفي....

ولأسف خلال سنوات لم يستطع المجتمع الفلسطيني تجاوز هذه الظاهرة، بل عادت نتائج دراسة (أمان، 2021: 13) على تأكيد بأنه "ما زالت جرائم الوساطة والمحسوبية من أكثر أشكال الفساد انتشارًا، حيث رأى 25% من المواطنين أن الوساطة والمحسوبية هي الجريمة الأكثر انتشارًا وجاءت بالمرتبة الأولى، وتلتها جريمة اختلاس الأموال، ثم جريمة استعمال السلطة وتلاها بالترتيب جريمة الرشوة ثم غسل الأموال".

ومن هنا، ظهرت مشكلة الدراسة لدى الباحثين، من واقع نعايشه في جامعاتنا الفلسطينية، وتمثلت مشكلة الدراسة في:

تمثلت في السؤال الرئيس: ما مظاهر الوساطة والمحسوبية في جامعة الأقصى بغزة، وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من الإداريين فيها؟ ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

ما درجة تقدير عينة من الإداريين العاملين بجامعة الأقصى في محافظة غزة لمظاهر الوساطة والمحسوبية؟

ما درجة تقدير أفراد العينة لمستوى الرضا الوظيفي لديهم؟

هل يوجد أثر لمظاهر الوساطة والمحسوبية في جامعة الأقصى بغزة في مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة من وجهة نظرهم؟

أهمية الدراسة:

تعد هذه الدراسة-في حدود علم الباحثين- من الدراسات القليلة، التي ربطت بين تقدير الوساطة والمحسوبية والرضا الوظيفي، خاصة في واحدة من مؤسسات التعليم العالي الحكومية، وبالتالي فقد ترفد المكتبة الفلسطينية بنتائج دراسة تقييمية للوضع الراهن، وقياس ذلك على إحدى مؤسسات التعليم

العالي في محافظات قطاع غزة، متمثلة في جامعة الأقصى فرع غزة.

تأتي أهمية الدراسة كونها تبحث في متغيرات منسجمة مع التوجهات العالمية في حوكمة المؤسسات والعمل الإداري، خاصة بعدما كشفتها بعض الدراسات الحديثة، مثل دراسة (عساف والدرساوي، 2018) من تأثير الفساد الإداري على السمعة السوقية وجودة العمل في المؤسسة، أن الاهتمام بمستوى الرضا الوظيفي في الجامعات يعني الاهتمام بشكل أساسي بالعنصر البشري، والاهتمام بنجاح عمله وتميزه به، والاهتمام بأي عامل قد يؤثر على نجاح العنصر البشري، ويتمثل هذا العنصر بالواسطة والمحسوبية. كما تأمل الباحثان أن يستفيد من هذه الدراسة بعض الجهات التي لها علاقة بموضوع الدراسة، مثل:

إدارة الجامعات الفلسطينية الحكومية والخاصة، من قيادات إدارية وأكاديمية، كتغذية راجعة عن مستوى ممارسة الوساطة والمحسوبية في جامعاتهم. وحدات الرقابة الإدارية في الجامعات الفلسطينية وخاصة في محافظات غزة.

طلبة الدراسات العليا والباحثون من خلال اقتراح دراسات جديدة ذات علاقة بالواسطة والمحسوبية والرضا الوظيفي.

أهداف الدراسة:

التعرف إلى درجة تقدير عينة من الإداريين بجامعة الأقصى في محافظة غزة لمظاهر الوساطة والمحسوبية.

التعرف إلى درجة تقدير أفراد العينة لمستوى الرضا الوظيفي لديهم.

أ. هبة فنانة وآخرون، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس، العدد الثالث، سبتمبر 2022

الحد الزمني: تم تنفيذ الدراسة في شهر نوفمبر من العام الدراسي 2021-2022.
الحد المؤسسي/ المكاني: جامعة الأقصى بمحافظة غزة.

الحد التعليمي: ضمن مساق السلوك التنظيمي وتطبيقاته في برنامج الدكتوراة المشترك- تخصص الإدارة التربوية.

الرضا العام للموظف والرضا بأحد المكونات والأبعاد لهذا الرضا، فقد يكون الموظف غير راضٍ عن أجره -مثل-، ولكنه راضٍ بصفة عامة عن عمله، والعكس صحيح أيضاً" (الطيب، 2008: 43)
تعرفه الباحثان بأنه: " شعور داخلي لدى العامل بالارتياح والرضا الذاتي، بعد وصوله لدرجة مرضية من تحقيق رغباته وإشباع حاجاته النفسية، وشعوره بالثبات في العمل، وينتج عنه رد فعل طبيعي بزيادة الانتماء للمؤسسة، وبالتالي زيادة إنتاجيته في العمل بشكل متقن ومرضٍ".

الخلفية النظرية والدراسات السابقة:

وضح (أخوارشيد و العدوان، 2017: 3) معنى الوساطة؛ هو اتخاذ وسيط لحل مشكلة أو الحصول على منفعة ونحو ذلك، كما تعني الوساطة استخدام شبكة العلاقات الاجتماعية المبنية على علاقات المعارف أو القرابة أو المصالح المشتركة للحصول على منافع مختلفة، وفي أعرف القبائل تعد الوساطة من مكونات نظامهم الاجتماعي، ويصفها كل من Cunningham & Sarayrah على أنها ميثاق أو قانون ينظم الكثير من العلاقات أو الصراعات القبلية. وكان العرب وما زالوا يستخدمون

الكشف ما إذا كان هناك أثر لمظاهر الوساطة والمحسوبة في جامعة الأقصى بغزة في مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة من وجهة نظرهم. حدود الدراسة: التزمت الدراسة بالحدود التالية:

حد الموضوع: التعرف إلى مظاهر الوساطة والمحسوبة وأثرها على مستوى الرضا الوظيفي.
الحد البشري: عينة من الإداريين.

مصطلحات الدراسة:

1- الوساطة والمحسوبة:

عرف (أخوارشيد و العدوان، 2017: 2) الوساطة بأنها "استخدام شبكة العلاقات الاجتماعية المبنية على علاقات المعارف أو القرابة أو المصالح المشتركة، للحصول على منافع مختلفة"، أما المحسوبة فقد عرفها نفس المصدر السابق على أنها: "إعطاء شيء لمن لا يستحقه لدخول وسيط من الأقارب أو المعارف، سهل الأمر وحطم القوانين، وتكون في العادة في الوظائف والأعمال العامة ولا يستثنى منها الأعمال الخاصة أيضاً".

وتعرفها البحثان بأنها: "عملية استغلال النفوذ والسلطة لتحقيق أهداف شخصية على حساب أهداف المنظمة العامة، مسببة الكثير من المظاهر السلبية داخل المنظمة، والتي تتحدد مظاهرها في استجابة أفراد العينة على أداة هذه الدراسة".

2- الرضا الوظيفي: كما يعرف بأنه: "الشعور بالارتياح والسرور الناتج من إشباع الحاجات ذات القيمة عند الفرد، وهذا الشعور ما هو إلا رد فعل نفسي للعامل تجاه عمله في وقت ما، وهو شعور ثابت نسبياً وقد يتغير تبعا لتغير الظروف والعوامل المؤثرة فيه، ولا بد من الإشارة إلى وجود فرق بين

الواسطة والمحسوبية وأثرها على الرضا الوظيفي....

الوسيط لإنهاء خلافات تتعلق بتوزيع الملكية أو الأراضي، أو لحقن الدماء، وإصلاح ذات البين، معتمدين بذلك على أدوات تقليدية مثل: "الجاهة" أو "العطوة".

مظاهر الواسطة والمحسوبية:

في رصد أهم مظاهر الواسطة والمحسوبية التي زاد ظهورها في الوظائف الإدارية، كانت بعض المظاهر التي ذُكرت في؛ (عمران، 2018: 27-31)

- 1) التوظيف والتعيين وفق أسس غير موضوعية.
- 2) الترقيات وفق اعتبارات غير قانونية.
- 3) استخدام الموارد العامة لأغراض شخصية.
- 4) غياب سياسة واضحة لتدريب الموظفين.
- 5) سوء توزيع الموظفين.
- 6) التضخم الوظيفي وغياب الهيكلية الإدارية.

أسباب اللجوء إلى الواسطة والمحسوبية:

يضاير الكثير من أفراد المجتمع إلى تحقيق مصالحهم الشخصية باللجوء إلى الواسطة والمحسوبية باعتبارها في نظرهم الطريق الأسهل والأضمن لتحقيق مصالحهم، وقد ذكرت دراسة (أمان، 2021: 34) بعضاً من الأسباب، هي:

- 1) تقصير الوقت بعدم اتباع الإجراءات البيروقراطية.
- 2) عدم الثقة بنزاهة مقدمي الخدمات.
- 3) الخوف من عدم إمكانية الحصول على الخدمة بسبب محدودية الفرص.
- 4) الخوف من أن يأخذها شخص آخر غير مستحق لها بسبب الفساد.
- 5) ثقافة المواطن الفلسطيني الذي لا يرى خطأ باللجوء للواسطة.
- 6) شكل من أشكال المساعدة الواجب أن تقدم لصاحب المصلحة من معارفه.

آثار الواسطة والمحسوبية:

مما لا شك فيه أن للواسطة والمحسوبية آثاراً جسيمة على مناحي الحياة المختلفة، سواء كانت اجتماعية، أو على النظام الإداري في المجتمع، أو على النظام التعليمي، فمن الآثار والنتائج السلبية للواسطة والمحسوبية في المجال الإداري -مثلاً- "إهمال البعد المهني أثناء أداء الوظيفة، وما يرتبط بغياب الإحساس بالمسؤولية، ضعف الأداء وجودته، وهدر المال العام، والتفرقة بين الناس، وسوء تطبيق القانون والتحايل عليه وما ينتج عن ذلك من ضياع لمصالح الناس. وفي المجال التربوي يعتقد العديد من القادة التربويين أن الواسطة والمحسوبية كانتا من العوامل المسببة للعنف الطلابي، وغياب العدالة بين الطلبة، وضعف مخرجات البحث العلمي، وخرق الأعراف الأكاديمية، وتعيين الأكاديميين في المواقع الوظيفية المختلفة والترقية الأكاديمية". (أخوارشيد و العدون، 2017: 4)

أما عن الرضا الوظيفي فقد عرفه (حويحي، 2008: 11) بأنه: "إشباع حاجات الفرد المادية والمعنوية من خلال العمل. ويعتبر الرضا الاتجاه الإيجابي الذي يحمله الفرد نحو عمله، وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمد من هذا العمل، وبذلك فهو يشير إلى الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله، وأثر هذا الشعور النفسي بالارتياح على أداء الإنسان وولائه وانتمائه للمنظمة التي يعمل بها".

أما عن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي فذكر (خلاصي وهواري، 2018: 6-7) أنه: "مجرد الرضا عن جانب معين من جوانب العمل، لا يستلزم الرضا عن باقي الجوانب الأخرى؛ حيث أثبتت بعض الدراسات وجود علاقة ارتباط قوية بين مختلف العناصر المشكلة للرضا، كذلك أكدت على أن العامل

لمدى تطبيق مبادئ الحوكمة فيها، وعلاقتها بدرجة تقديرهم لمسؤوليتها الاجتماعية في مكافحة الفساد، ولتحقيق ذلك اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي بتطبيق استبانة، وتكونت العينة من (297) عضو هيئة تدريس، وقد أوصت الدراسة بإنشاء مجالس استشارية مشتركة من رجال الجامعة وقيادات المجتمع لتحديد أوجه الفساد، والعمل على الحد منها، أما دراسة أخوارشيد و العدون (2017) فتهدفت التعرف إلى واقع الوساطة والمحسوبية في بعض مؤسسات التعليم العالي الأردنية وعلاقتها بالجودة ولجمع البيانات نُفذت (20) مقابلة شبه مهيكلة، مع قادة أكاديميين في ثلاث جامعات حكومية موزعة على ثلاثة أقاليم، وقد خلصت الدراسة إلى أبرز أسباب الوساطة والمحسوبية، وهي: الضعف الديني، غياب المساءلة القانونية، وسيادة النظام القبلي الاجتماعي، أما دراسة أبو دية (2015) فهتفت بتقدير مدى انعكاس الوساطة والمحسوبية في الوظيفة العامة في فلسطين على التنمية السياسية وحجم الأثر الذي تسقطه عليها، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى المقابلات كأداة، وقد خلصت الدراسة إلى نتيجة أن الوساطة والمحسوبية ظاهرة متأصلة في المجتمع الفلسطيني، لكنها برزت على السطح بشكل واضح مع وجود السلطة وتكوين مؤسساتها وظهور الحاجة إلى الوظائف والمراكز، وقد تمثلت حدود الدراسة البشرية في الموظف العام لدى السلطة الوطنية الفلسطينية، أما عن دراسة أتمها الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (2013) فقد هدفت إلى استطلاع رأي المواطنين حول الوساطة والمحسوبية في أراضي السلطة الفلسطينية، واعتمدت هذه الدراسة على المسح الميداني كأداة، ومجتمع الدراسة من جميع

يشعر بالسعادة والاطمئنان في عمله، إذا توفر له الأجر المناسب وساعات العمل المناسبة، والمركز الاجتماعي والعلاقة الطيبة بين العمال والرؤساء والزلاء وظروف وطبيعة العمل الملائمة وفرص الترقى المتاحة للجميع، كل حسب كفاءته ومؤهلاته، والتحرر من الإشراف المباشر وإشعار العامل بأن له مستوى معيناً من الحرية، وإعطائه قدرًا من المسؤولية ومشاركته في اتخاذ القرارات، وهناك من يرى أن العوامل التي تؤثر في اتجاه العمال نحو أعمالهم كالشعور بالأمان وثبات الوظيفة واستقرارها، ووجود فرص الترقية والتقدم في السلم المهني للوظيفة، ومدى ملاءمتها لقدرات واستعدادات وذكاء وميول الفرد الذي يقوم بها، وكذلك مستوى الأجور وطرق الإدارة في التسيير والإشراف، وسمعة المؤسسة وشهرتها ووجود شبكات اتصال تتسم بالمرونة بين العمال ورؤسائهم في الإدارة".

عن الدراسات التي تدعم الموضوع تم تقسيمها على محوري الدراسة، هما الوساطة والمحسوبية، ثم محور الرضا الوظيفي، وسيتم عرض الدراسات في تسلسل زمني من الأحدث إلى الأقدم.

دراسة أجراها Yarim (2021) هدفت إلى تحديد أثر الوساطة على الرضا الوظيفي وتأثير الولاء التنظيمي للمدرسين على الأداء الوظيفي حيث اعتمدت الاستبانة أداة للدراسة، وتكونت العينة من (320) مدرسًا، كما خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها أن الولاء التنظيمي له آثار إيجابية على الرضا الوظيفي وعلى أداء العاملين أيضًا، بينما دراسة عساف والدرساوي (2018) فقد هدفت التعرف إلى درجة تقدير أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية

الواسطة والمحسوبية وأثرها على الرضا الوظيفي....

الفلسطينيين الذين أعمارهم فوق (18) عاما وقيمون في الأراضي الفلسطينية، واعتمدت عينة طبقية عنقودية عشوائية متعددة المراحل، وأظهرت النتائج أن 40.8% من الفلسطينيين يعتقدون أن الواسطة والمحسوبية والمحاباة من أكثر أشكال الفساد انتشارًا في المجتمع الفلسطيني.

أما الدراسات التي تهتم بمحور الرضا الوظيفي فمنها: دراسة أبو بطنين (2021)، وهدفت تعرف مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الأقصى من وجهة نظرهم، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، مستخدمة الاستبانة كأداة للدراسة، أما مجتمع الدراسة فتتمثل في جميع أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الأقصى، البالغ عددهم (520) عضو هيئة تدريس، وقد نفذت أسلوب العينة العشوائية التطبيقية غير التناسبية، أما أبرز توصيات الدراسة فكانت بتحديد الجامعة عن المناكفات والتجاوزات السياسة وتجنيبها تداعيات الانقسام. أما Safari (2020) فقد أجرى دراسة لمعرفة العلاقة بين الاحترق والرضا الوظيفي لمعلمي اللغة الإنجليزية باعتبارها لغة أجنبية لدى الجامعات والمدارس في إيران، فضلاً عن ارتباطهم بالخصائص الديموغرافية، وقد استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وزعت على عينة الدراسة المتمثلة في (159) مدرساً يعملون في الجامعات والمدارس، وقد أظهرت النتائج اتجاهات سلبية عن الرضا الوظيفي، ودراسة شبان (2016) هدفت إلى التحقق من مستوى الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين بالجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، من خلال دراسة مقارنة بين العاملين في كلية العلوم الإدارية والاقتصادية في جامعة القدس المفتوحة وكلية العلوم الإدارية والمالية - جامعة غزة، وقد أجريت الدراسة

على عينة عددها (47) على أساس المسح الشامل للعينة باستخدام الاستبانة كأداة، وقد خلصت الدراسة بنتيجة أن الرضا الوظيفي مرتبط طردياً بالرتبة العلمية، وأيضاً دراسة البليهد (2014) فقد هدفت التعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق هدفها، والاستبانة كأداة للدراسة، وعينة تكونت من (146) موظفة إدارية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن كان بدرجة متوسطة، وجاءت في المراتب الأعلى الفقرات التي تدور حول محور العلاقات الإنسانية والعلاقات الشخصية داخل الجامعة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على العديد من الدراسات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة الحالية، وجد أن هناك بعض جوانب الاتفاق والاختلاف، فمن حيث الهدف اتفقت مع دراسة Yarim (2021) مع المتغير الأول منها، مع اختلاف بيئة التطبيق، وكذلك اتفقت مع دراسة أبو بطنين (2021) في الهدف المتعلق بمتغير الرضا الوظيفي مع اختلاف عينة الدراسة، وأيضاً الاتفاق مع دراسة شبان (2016) ودراسة البليهد (2014) بتحقيق الهدف المتعلق بمتغير الرضا الوظيفي مع اختلاف بيئة التطبيق، وقد اتفقت مع الدراسات ذات العلاقة باستخدام المنهج والأداة، لكنها اختلفت مع دراسة أخوارشيد و العودان في استخدام الأداة.

ولعل أهم ما يميز هذه الدراسة هو أنها تبحث في مظاهر الواسطة والمحسوبية التي يعاني منها

أ. هبة فنانة وآخرون، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس، العدد الثالث، سبتمبر 2022

تنقسم عينة الدراسة إلى: العينة الاستطلاعية تم اختيار عينة عشوائية استطلاعية قوامها (30) من الإداريين بجامعة الأقصى في غزة من كلا الجنسين من خارج العينة الميدانية، وتم تطبيق أداة الدراسة على العينة الاستطلاعية؛ بهدف التحقق من صلاحية الأداة للتطبيق على أفراد العينة الكلية، وذلك من خلال حساب صدقها وثباتها، العينة الميدانية تم اختيار عينة عشوائية بحسب متغير الجنس بلغت (73) إدارياً وإدارية يمثلون (23.5%) من مجتمع الدراسة، باعتماد مقياس ليكارت الخماسي (قليلة جداً، قليلة، متوسطة، كبيرة، كبيرة جداً) ولتحديد طول فترة مقياس ليكارت (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في مجالات الدراسة وتم حساب المدى (5-1=4) تم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمس للحصول على طول الفقرة، أي (0.8=5/4)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى، وهكذا...

الإداريون بجامعة الأقصى في غزة وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي لديهم، وتميزها في عينة الدراسة. إجراءات الدراسة الميدانية:

يتضمن هذا الجزء من الدراسة الخطوات والإجراءات التي تمت في الجانب الميداني من حيث المنهجية، ومجتمع وعينة الدراسة، وأداة الدراسة، والمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات لاختبار صدق وثبات أداة الدراسة، ومن ثم جمع البيانات من العينة الكلية للتوصل إلى نتائج. منهجية الدراسة: اتبعت الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ لملاءمته لموضوع الدراسة.

♦ مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الإداريين بجامعة الأقصى بغزة من كلا الجنسين للعام الدراسي 2021-2022، والبالغ عددهم (220) موظفاً إدارياً مثبتاً في جامعة الأقصى بغزة والكلية التابعة لها، وذلك حسب إحصائية تم الحصول عليها من دائرة شؤون الموظفين في جامعة الأقصى.

طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له	درجة التوافر
1- أقل من 1.80	20% - أقل من 36%	درجة قليلة جداً
- أقل من 2.60	36% - أقل من 52%	بدرجة قليلة
- أقل من 3.40	52% - أقل من 68%	بدرجة متوسطة
3.40 - أقل من 4.20	68% - أقل من 84%	بدرجة كبيرة
4.20 - 5.0	84% - 100%	بدرجة كبيرة جداً

♦ أداة الدراسة: تتكون من استبانيتين:

استبانة الواسطة والمحسوبية: إعداد الباحثين، وقد تم التحقق من صدق الأداة عبر الطرق التالية:

الواسطة والمحسوبية وأثرها على الرضا الوظيفي....

أ- صدق استبانة " الواسطة والمحسوبية":

أولاً/ صدق المحكمين: تم عرض الصورة الأولية للاستبانة على متخصصين في أصول التربية والإدارة التربوية من الجامعات الفلسطينية؛ وفي ضوء ملاحظاتهم وصلت أداة الدراسة إلى صورتها النهائية، حيث بلغ عدد فقراتها (20) فقرة، وتمت الاستجابة على الاستبانة وفقاً لتدرج خماسي على طريقة ليكارت.

ثانياً/ صدق الاتساق الداخلي: تم حساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للاستبانة، مع بيان مستوى الدلالة أسفل الجدول:

جدول (2): معامل ارتباط درجات فقرات استبانة (الواسطة والمحسوبية) مع الدرجة الكلية للاستبانة

م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	.583**0	0.001	2	0.537**	0.002	3	0.399*	0.029
4	0.592**	0.001	5	0.732**	0.000	6	0.506**	0.004
7	0.785**	0.000	8	0.704**	0.000	9	0.673**	0.000
10	0.636**	0.000	11	0.558**	0.001	12	0.477**	0.008
13	0.499**	0.005	14	0.694**	0.000	15	0.775**	0.000
16	0.716**	0.000	17	0.632**	0.000	18	0.580**	0.001
19	0.474**	0.008	20	0.553**	0.002			

** دالة عند 0.01

بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي، أي أن الأداة تقيس ما صممت لقياسه.

- ثبات استبانة "الواسطة والمحسوبية": قامت الباحثتان بحساب ثبات الأداة بالطريقتين التاليتين:

أولاً-طريقة التجزئة النصفية: (Split-half) method: حيث تبين أن قيمة معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية للدرجة الكلية للاستبانة (0.824)، وهي قيمة مرتفعة.

* دالة عند 0.05

قيمة ر الجدولية (د.ح = 30-2) عند مستوى دلالة 0.05 = 0.361، وعند مستوى دلالة 0.01 = 0.463 =

- يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباطات لدرجات فقرات استبانة الواسطة والمحسوبية مع الدرجة الكلية للاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وبذلك يتضح أن فقرات استبانة (الواسطة والمحسوبية) تتسم

أ. هبة فنانة وآخرون، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس، العدد الثالث، سبتمبر 2022

ثانيًا: باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Gronbach Alpha): حيث تبين أن قيمته للدرجة الكلية للاستبانة (0.907) وهي قيمة مرتفعة، والتي تظمن الباحثين للوثوق بالاستبانة لتطبيقها على العينة الكلية.

2. استبانة الرضا الوظيفي:
حيث اعتماد أداة دراسة الشرافي (2021).

أ- صدق استبانة " الرضا الوظيفي": للتحقق من صدق وثبات الاستبانة؛ قامت الباحثتان بتطبيقها على عينة عشوائية بلغت (30) من الإداريين في جامعة الأقصى بغزة من كلا الجنسين.

أولاً/ صدق الاتساق الداخلي: قامت الباحثتان بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لبعدها، مع بيان مستوى الدلالة أسفل الجدول:

م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المجال الأول: الرضا الوظيفي وعلاقته بطبيعة العمل (جدول:3)								
1	0.875**	0.000	2	0.878**	0.000	3	0.877**	0.000
4	0.873**	0.000	5	0.860**	0.000	6	0.817**	0.000
المجال الثاني: الرضا الوظيفي وعلاقته بالأمان والاستقرار الوظيفي (جدول:4)								
1	0.773**	0.000	2	0.883**	0.000	3	0.858**	0.000
4	0.867**	0.000	5	0.812**	0.000	6	0.707**	0.000
7	0.706**	0.000	8	0.538**	0.002			
المجال الثالث: الرضا الوظيفي وعلاقته بالعلاقة مع الزملاء ورؤساء العمل (جدول:5)								
1	0.833**	0.000	2	0.779**	0.000	3	0.468**	0.009
4	0.700**	0.000	5	0.787**	0.000	6	0.589**	0.001
7	0.633**	0.000						
المجال الرابع: الرضا الوظيفي وعلاقته بظروف العمل (جدول:6)								
1	0.801**	0.000	2	0.838**	0.000	3	0.853**	0.000
4	0.822**	0.000	5	0.661**	0.000	6	0.728**	0.000
7	0.781**	0.000	8	0.914**	0.000			

** دالة عند 0.01

* دالة عند 0.05

قيمة ر الجدولية (د.ح = 2-30) عند مستوى دلالة 0.05 = 0.361، وعند مستوى دلالة 0.01 = 0.463.

- يتضح من الجداول السابقة أن جميع معاملات الارتباطات لدرجات فقرات كل بعد مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وبذلك يتضح أن فقرات استبانة (الرضا الوظيفي) تتسم بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي، أي أن الأداة تقيس ما صممت لقياسه.

ثانياً/ الصدق البنائي: حيث قامت الباحثتان بحساب معامل الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد استبانة (الرضا الوظيفي) والدرجة الكلية للاستبانة، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (7): معامل ارتباط درجات أبعاد استبانة "الرضا الوظيفي" مع الدرجة الكلية للاستبانة

رقم المجال	الأبعاد	معامل الارتباط	قيمة Sig
1	مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بطبيعة الوظيفة	0.851**	0.000
2	مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالأمان والاستقرار الوظيفي	0.925**	0.000
3	مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالعلاقة مع الزملاء ورؤساء العمل	0.605**	0.000
4	مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بظروف العمل	0.931**	0.000

** دالة عند 0.01

أولاً-طريقة التجزئة النصفية: Split-half method: تم حساب ثبات استبانة "الرضا الوظيفي" باستخدام قانون التجزئة النصفية، وذلك من خلال إيجاد معامل الارتباط لبيرسون بين مجموع درجات الفقرات الفردية ومجموع درجات الفقرات الزوجية؛ حيث تم حساب معامل الارتباط بين النصفين بمعادلة بيرسون، وقد تم تعديل طول الأداة باستخدام معادلة سبيرمان براون للأبعاد زوجية عدد الفقرات (النصفين متساويين)، ومعادلة جتمان للأبعاد فردية عدد الفقرات، والجدول التالي يبين قيم الثبات (الارتباطات) قبل وبعد التعديل:

* دالة عند 0.05

قيمة ر الجدولية (د.ح = 30-2) عند مستوى دلالة 0.05 = 0.361، وعند مستوى دلالة 0.01 = 0.463 =

- يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات درجات ارتباطات أبعاد استبانة "الرضا الوظيفي"، والدرجة الكلية لها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وبذلك يتضح أن أبعاد الاستبانة الأربعة تتسم بدرجة عالية من الصدق البنائي، أي أن الأداة تقيس ما صممت لقياسه.

2. ثبات استبانة "الرضا الوظيفي": قامت الباحثتان بحساب ثبات الأداة بالطريقتين التاليتين:

الأبعاد	عدد الفقرات	الارتباط قبل التعديل ®	معامل الثبات
البعد الأول: مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بطبيعة الوظيفة	6	0.883	0.938
البعد الثاني: مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالأمان والاستقرار الوظيفي	8	0.648	0.786
البعد الثالث: مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالعلاقة مع الزملاء ورؤساء العمل	*7	0.433	0.599
البعد الرابع: مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بظروف العمل	8	0.883	0.938
الدرجة الكلية للاستبانة	*29	0.832	0.881

المعيارية والأوزان النسبية، ومعامل الارتباط بيرسون، ومعادلة سبيرمان براون وجتمان؛ ومعادلة كرونباخ ألفا - تحليل الانحدار المتعدد.

رابعاً: نتائج الدراسة وتفسيرها

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول وتفسيرها: ما درجة تقدير عينة من الإداريين بجامعة الأقصى في محافظة غزة لمظاهر الوساطة والمحسوبية؟ للإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب. والجدول (8) يوضح ذلك:

جدول (8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لاستبانة "الوساطة والمحسوبية" بدرجتها الكلية

عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الحكم على الدرجة
20	3.593	0.579	71.86	كبيرة

السبب في ذلك إلى أن جامعة الأقصى جامعة حكومية تمتاز بكبر حجم طاقمها العامل، وضعف الرقابة والمتابعة من وزارة التربية والتعليم، بسبب

حيث تبين أن معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية للدرجة الكلية للاستبانة (0.881)، وهي قيمة مرتفعة، وذلك يدل على الوثوق بهذه الاستبانة في التعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الإداريين في جامعة الأقصى بغزة.

ثانياً: باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Gronbach Alpha): حيث تبين أن قيمته للدرجة الكلية للاستبانة (0.953) وهي قيمة مرتفعة، والتي تطمئن الباحثين للوثوق بالاستبانة لتطبيقها على العينة الميدانية.

♦ المعالجات الإحصائية المستخدمة: تم معالجة البيانات باستخدام الحاسوب حسب برنامج SPSS؛ بهدف الإجابة عن تساؤلات الدراسة، وذلك بالطرق الإحصائية التالية: المتوسطات الحسابية والانحرافات

- يتضح من الجدول السابق أن درجة تقدير أفراد العينة لمظاهر الوساطة والمحسوبية كانت كبيرة عند وزن نسبي (71.86%) أي بدرجة كبيرة، وقد يعزى

الواسطة والمحسوبية وأثرها على الرضا الوظيفي....

الانقسام الفلسطيني الحاد، وتقاسم الصلاحيات والنفوذ فيها بين الحزبين الكبيرين "فتح" و"حماس"، فأى موظف في الجامعة منتمٍ أي من هذين الحزبين يحظى بالحماية والدفاع من حزبه لو ارتكب أي معاملة أو سلوك يندرج تحت الوساطة والمحسوبية، وبالتالي يتم إدراج ذلك الاتهام ضمن المناكفات السياسية. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة أبو دية (2015) التي توصلت إلى أن الوساطة والمحسوبية ظاهرة متأصلة في المجتمع الفلسطيني، ولكنها اختلفت نسبياً مع دراسة الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة

(2013) التي توصلت إلى أن (40.8%) من الفلسطينيين يعتقدون أن الوساطة والمحسوبية والمحاباة هي أكثر أشكال الفساد انتشاراً في المجتمع الفلسطيني.

ولمزيد من النتائج، قامت الباحثتان بتحليل فقرات الاستبانة على حدة:

جدول (9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات استبانة "الواسطة والمحسوبية"

م	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	درجة التقدير	الترتيب
1.	يلجأ الموظفون إلى ممارسة الوساطة لإنجاز معاملاتهم.	3.931	0.917	78.62	كبيرة	3
2.	يسهل بعض الموظفين معاملات معارفهم وأقربائهم حتى لو كانت مخالفة للتعليمات.	3.753	0.996	75.06	كبيرة	7
3.	يستجيب بعض الموظفين إلى طلب التوسط في إنجاز بعض المعاملات.	3.876	0.744	77.52	كبيرة	5
4.	يلجأ العاملون للتحويل من كلية إلى أخرى حسب رغبتهم عن طريق الوساطة والمحسوبية.	3.657	0.931	73.14	كبيرة	9
5.	يتم تكليف الموظفين في الجامعة بمهام إدارية بناء على الوساطة والمحسوبية.	3.835	0.882	76.70	كبيرة	6
6.	يلجأ الموظفون للحصول على إجازات من خلال الوساطة والمحسوبية.	3.068	1.097	61.36	متوسطة	19
7.	تلعب الوساطة دوراً في تقييمات العاملين في الجامعة.	3.452	1.236	69.04	كبيرة	14
8.	يتوسط الموظفون في رفع علامات بعض الطلبة.	3.397	1.151	67.94	متوسطة	16
9.	ساعد الانقسام الفلسطيني على انتشار الوساطة في الجامعة.	3.904	0.974	78.08	كبيرة	4

10.	غياب لجنة رقابية تساعد في انتشار الوساطة في الجامعة.	3.589	1.128	71.78	كبيرة	12
11.	يتم التوسط لنشر البحوث العلمية في مجلة الجامعة.	2.958	1.111	59.16	متوسطة	20
12.	تتم بعض الترقيات بناء على الوساطة والمحسوبية.	3.328	1.093	66.56	متوسطة	18
13.	تدخل التنظيمات السياسية له تأثير كبير على أداء العاملين في جامعة الأقصى.	3.958	1.123	79.16	كبيرة	2
14.	تمنح بعض التسهيلات المالية للمعارف بالاستناد إلى الوساطة.	3.630	0.790	72.60	كبيرة	11
15.	يتدخل بعض الموظفين للتوسط لزملائهم أثناء محاسبتهم على ارتكاب مخالفات قانونية.	3.657	0.989	73.14	كبيرة	10
16.	يتم تكليف أشخاص لمواقع معينة بالاستناد إلى الوساطة.	3.958	0.840	79.16	كبيرة	1
17.	يتم التوسط للتكتم عن بعض حالات الاختلاس.	3.397	1.102	67.94	متوسطة	15
18.	يتم التوسط للتكتم عن بعض الإجراءات المتعلقة بالتمويل الخارجي.	3.342	0.885	66.84	متوسطة	17
19.	تتحيز الإدارة للمطالب الشخصية للمقربين منها.	3.452	1.000	69.04	كبيرة	13
20.	تمنح بعض المكافآت بالاستناد إلى الوساطة والمحسوبية.	3.726	0.989	74.52	كبيرة	8

الفقرة (13)، التي نصت على: "تدخل التنظيمات السياسية له تأثير كبير على أداء العاملين في جامعة الأقصى"، احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (79.16%) بدرجة كبيرة، وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن نجاح أو فشل العاملين في أدائهم يعود لما تبذله التنظيمات من جهود أو تقصر به في دعم هؤلاء العاملين، إلى جانب أن بعض الشخصيات غير المرغوب فيها من جمهور العاملين تشغل مناصب قيادية يفرضها تنظيمها ضمن الحصة المتوافق عليها. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة أبو دية (2015) التي توصلت إلى وجود تدخل

- يتضح من الجدول السابق أن درجات تقدير فقرات استبانة "الوساطة والمحسوبية"، تراوحت بين (59.16%-79.16%) وبدرجة ما بين متوسطة وكبيرة، وكانت أعلى فقرتين: الفقرة (16)، التي نصت على: "يتم تكليف أشخاص لمواقع معينة بالاستناد إلى الوساطة"، احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (79.16%) بدرجة كبيرة، وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن التقاسم للمناصب القيادية في الجامعة يتم على أسس حزبية وقوة الموظف في تنظيمه، أو قربه من مراكز القرار في الجامعة.

الواسطة والمحسوبية وأثرها على الرضا الوظيفي....

لبعض القيادات الحزبية والكتل في المجلس التشريعي في شؤون الموظفين والتوسط لتعيينهم، محاولة البعض الآخر التستر على المخالفات وحماية المخالفين في وزاراتهم وعدم التعاون مع هيئة الفساد.

وكانت أدنى فقرتين:

الفقرة (11)، التي نصت على: "يتم التوسط لنشر البحوث العلمية في مجلة الجامعة"، احتلت المرتبة العشرين (الأخيرة) بوزن نسبي قدره (59.16%) بدرجة متوسطة، وقد يعزى السبب في ذلك إلى نظام التحكيم والتقييم وفحص المحتوى في عملية النشر والقبول في مجلة الجامعة.

الفقرة (6)، التي نصت على: "يلجأ الموظفون للحصول على إجازات من خلال الوساطة والمحسوبية"، احتلت المرتبة التاسعة عشرة وما قبل الأخيرة بوزن نسبي قدره (61.36%) بدرجة متوسطة، وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن نظام

الدوام الرسمي الحكومي في الجامعة يمنح الموظف أنواع مختلفة من الإجازات (عادية، طارئة، مرضية)؛ الأمر الذي يتيح للموظف اللجوء إليها بحسب الحالة التي تتناسب مع ظروفهم، إن إحساس العاملين بالانتماء للجامعة وتأدية المهام الموكلة إليهم رغبة في خدمة المجتمع الفلسطيني، يدفع أغلب العاملين إلى الالتزام بالدوام وإنجاز المعاملات منفاً لتراكمها.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني وتفسيرها: ما درجة تقدير أفراد العينة لمستوى الرضا الوظيفي لديهم؟

للإجابة عن هذا السؤال، قامت الباحثتان بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات عينة الدراسة على استبانة "الرضا الوظيفي" بأبعادها ودرجتها الكلية، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لأبعاد استبانة "الرضا الوظيفي" ودرجتها الكلية

رقم المجال	الأبعاد	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الحكم على الدرجة
1	مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بطبيعة الوظيفة	6	3.458	0.936	69.16	2	كبيرة
2	مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالأمان والاستقرار الوظيفي	8	3.256	0.868	65.12	4	متوسطة
3	مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالعلاقة مع الزملاء ورؤساء العمل	7	3.861	0.705	77.22	1	كبيرة
4	مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بظروف العمل	8	3.297	0.911	65.94	3	متوسطة
	الدرجة الكلية للاستبانة	29	3.455	0.741	69.10	-	كبيرة

السبب في ذلك إلى أنه رغم الظروف المادية المتدنية وحجم البطالة الكبير في محافظات غزة، وقلة نسبة راتب الإداري بالنسبة للأكاديمي إلا أن شعور الرضا موجود لدى العاملين بسبب الانتماء للعمل والرضا

- يتضح من الجدول السابق أن درجة تقدير أفراد العينة الكلية لمستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الإداريين في جامعة الأقصى بغزة؛ حصل على وزن نسبي (69.10%)، أي بدرجة كبيرة، وقد يعزى

العلاقات الإنسانية والعلاقات الشخصية داخل جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

2- جاء البعد الأول "مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بطبيعة الوظيفة" في المرتبة الثانية؛ حيث حصل على وزن نسبي (69.16%) وبدرجة كبيرة، وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن العمل الجامعي بشكل عام ينظر إليه المجتمع الفلسطيني بعين الاحترام والتقدير؛ كون أن الجامعة الجهة المخولة بتأهيل أبنائه لسوق العمل والاندماج في مؤسسات المجتمع وقطاعاته المهنية أو الأكاديمية، وتزوده بمؤهل علمي وثقافي يجلب لهم، إلى جانب إمكانية العمل، مكانة اجتماعية مرغوبة.

3- جاء البعد الرابع "مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بظروف العمل" في المرتبة الثالثة؛ حيث حصل على وزن نسبي (65.94%) وبدرجة متوسطة، وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن ظروف العمل للإداريين في جامعة الأقصى تتفاوت من قسم لآخر؛ فبعضهم مثقل من كثرة المهام الإدارية المطلوب إنجازها بشكل يمنع تراكمها، فهي معاملات لتسيير مجمل العمل الإداري والفني والأكاديمي، ويترتب عليه إنجاز كافة الطواقم العاملة بما فيها الهيئات التدريسية لمهامهم، إلى جانب معاملات الطلبة التي تتسم بكثرتها؛ مما يزيد من شعور العاملين الإداريين بعبء العمل ويقلل إلى حد ما من مستوى رضاهم الوظيفي.

4- حل البعد الثاني "مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالأمان والاستقرار الوظيفي" في المرتبة الرابعة؛ حيث حصل على وزن نسبي (65.12%) وبدرجة متوسطة، وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن الوظيفة في جامعة الأقصى هي وظيفة حكومية تخضع لقوانين الخدمة المدنية ولأنظمة التقاعد

بأي فرصة عمل متوفرة نظراً لوجود البطالة. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة أبو بطنين (2021)، التي توصلت إلى أن تقدير عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس لمستوى الرضا الوظيفي لديهم كانت بوزن نسبي (73.6%)، كما اتفقت مع دراسة Safari (2020)، التي توصلت إلى أن مستوى رضا المدرسين الذين يعملون في الجامعات والمدارس بإيران عن العمل مرتفعاً، ولكنها اختلفت مع دراسة شبات (2016)، التي توصلت إلى أن نسبة الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية متوسطة بنسبة (63.37%)، كما اختلفت مع دراسة البليهد (2014)، التي توصلت إلى أن الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن كان بدرجة متوسطة.

أما ترتيب أبعاد الاستبانة حسب أوزانها النسبية؛ فكان على النحو التالي:

1- جاء البعد الثالث "مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالعلاقة مع الزملاء ورؤساء العمل" في المرتبة الأولى؛ حيث حصل على وزن نسبي (77.22%) وبدرجة كبيرة، وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن فترة العمل الطويلة تفرض علاقة من الانسجام والتوافق بين الزملاء أنفسهم، ومع رؤساء العمل كذلك، كما أن الإداريين في الجامعة يؤدون المهام المنوطة بهم وفق التوصيف الوظيفي للمركز الذي يشغلونه بشكل يتصف بالديمومة؛ ما يساعد في نمو حالة التوافق بينهم ورؤساء عملهم، الذين يثنون على سرعة أدائهم ولحالة الفهم المتبادل بينهم؛ الأمر الذي أسهم في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة البليهد (2014)، التي توصلت إلى أن المراتب الأعلى للفرقات التي تدور حول محور

الواسطة والمحسوبية وأثرها على الرضا الوظيفي....

والمعاشات، وهي قوانين تضمن إلى حد كبير الأمان الوظيفي للموظفين، إلا أن الإجراءات العقابية التي اتخذتها السلطة تجاه الموظفين الحكوميين في المحافظات الجنوبية لفلسطين كالتقاعد المالي، ونسبة الرواتب المتدنية التي تصرفها حكومة غزة، أدى كلا الأمرين إلى زعزعة الشعور بالأمان الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى.

وقد تراوحت درجات تقدير فقرات بعد "مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بطبيعة الوظيفة"، بين (66.56%-72.60%) ودرجة ما بين متوسطة وكبيرة، وكانت أعلى فقرة في بعد "مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الإداريين في الجامعة وعلاقته بطبيعة الوظيفة

الفقرة (3) والتي نصت على: "أحب وظيفتي أكثر مما يحب معظم الناس وظائفهم"، احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (72.60%) بدرجة كبيرة، ويعزى السبب في ذلك إلى أن جامعة الأقصى، بما فيها من فعاليات متنوعة، تعبر عن حيوية المجتمع الفلسطيني، وتتيح بناء علاقات واسعة مع الجمهور، وبالتالي الحصول على مكانة اجتماعية مرموقة، إلى جانب إمكانية تقديم خدمة متواصلة لأجياله الشابة، وهنا يشعر الإداريون في جامعة الأقصى بأنهم يؤدون واجباً وطنياً ينمي شعورهم بحب وظيفتهم.

وكانت أدنى فقرة في بعد "مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بطبيعة الوظيفة":

الفقرة (6)، التي نصت على: "تتيح وظيفتي فرص الإبداع والتطور"، احتلت المرتبة السادسة والأخيرة بوزن نسبي قدره (66.56%) بدرجة متوسطة، ويعزى السبب في ذلك إلى أن العمل الإداري يميل إلى الروتين، ويكون الإبداع والتطور بقدر السرعة والدقة في إنجاز المعاملات الإدارية، وهي هنا

مرتبطة بمواصفات برمجيات للحواسيب التي يستخدمها الموظفون الإداريون خلال عملهم. هذا وقد تراوح تقدير فقرات بعد "مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالأمان والاستقرار الوظيفي" تراوحت بين (48.22%-85.20%) ودرجة ما بين منخفضة وكبيرة جداً، وكانت أعلى فقرة في بعد "مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالأمان والاستقرار الوظيفي":

الفقرة (6)، التي نصت على: "أرغب في تطوير وظيفتي"، احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (85.20%) بدرجة كبيرة جداً، ويعزى السبب في ذلك إلى أن هذه الرغبة ملحوظة بشكل كبير في جامعة الأقصى، ويُسْتدل عليها من حجم الموظفين الإداريين الذين يلتحقون ببرامج الدراسات العليا، في محاولة لتحويلهم من الكادر الإداري إلى الكادر الأكاديمي، وبالحد الأدنى حصولهم على ساعات عمل أكاديمية إضافية إلى جانب عملهم الإداري، كما أن العديد من الإداريين يلتحقون بدورات تدريبية وتقنية لتطوير قدراتهم الإدارية.

وكانت أدنى فقرة في بعد "مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالأمان والاستقرار الوظيفي":

الفقرة (8)، التي نصت على: "أشعر بأن الجزء المستقطع من راتبي مناسب للخدمات المقدمة لي ولأسرتي"، احتلت المرتبة الثامنة والأخيرة بوزن نسبي قدره (48.22%) بدرجة منخفضة، يعزى السبب في ذلك إلى ضعف مستوى الخدمات التي تقدم للموظف الإداري ولأسرته، وطموحه بأن تصل إلى مستوى يتناسب والجزء المستقطع من راتبه؛ حيث خدمات التأمين الصحي غير متوفرة بشكل مجاني رغم أن جزءاً من الاستقطاعات يغطي هذا الجانب، كما أنه يوجد ضعف في توافر المختبرات

أ. هبة فنانة وآخرون، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس، العدد الثالث، سبتمبر 2022

وكبيرة، وكانت أعلى فقرة في بعد "مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بظروف العمل":

الفقرة (5)، التي نصت على: "أستطيع التوفيق بين وقت العمل والوقت المخصص لأسرتي"، احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (70.68%) بدرجة كبيرة، ويعزى السبب في ذلك إلى أن الوقت الذي يقضيه الإداري في الجامعة، والذي لا يقل عن ست ساعات متواصلة كافٍ لأداء المهام المطلوبة منه خاصة لو استغلها استغلالاً عملياً، وتجنب الاستهتار أو التغيب المستمر، وهنا يكون باقي اليوم من الساعة الثانية بعد الظهر إلى اليوم التالي حصراً للأسر ومتطلبات رعايتها والترويج عنها. وكانت أدنى فقرة في بعد "مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بظروف العمل":

الفقرة (3)، التي نصت على: "أشعر بأن القوانين داخل عملي مرضية"، احتلت المرتبة الثامنة والأخيرة بوزن نسبي قدره (55.60%) بدرجة متوسطة، ويعزى السبب في ذلك إلى أن العاملين الإداريين في جامعة الأقصى يطمحون بقوانين تحقق لهم الإنصاف وعدم تمييزهم عن الكادر الأكاديمي، الذي يحظى بالعديد من الامتيازات أبرزها فارق الراتب والفارق في قيمة العلاوات والمكافآت، فيما يُحرم الإداريون من أغلب تلك الأشياء وتكون قيمتها متدنية حال صُرف بعض منها لهم.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث وتفسيرها: هل يوجد أثر لمظاهر الوساطة والمحسوبية في جامعة الأقصى بغزة في مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة من وجهة نظرهم؟

للإجابة عن السؤال السابق؛ تم صياغة الفرضية التالية:

العملية والاستديوهات والمعدات في الجامعة، حال التحق بها أبناء موظفي الجامعة من الإداريين.

إلا أنه تراوحت درجات تقدير فقرات بعد "مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالعلاقة مع الزملاء ورؤساء العمل" تراوحت بين (66.30%-81.64%) وبدرجة ما بين متوسطة وكبيرة، وكانت أعلى فقرة في بعد "مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالعلاقة مع الزملاء ورؤساء العمل":

الفقرة (5)، التي نصت على: "أتعاون مع زملائي لحل مشكلات العمل"، احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (81.64%) بدرجة كبيرة، ويعزى السبب في ذلك إلى الآثار الإيجابية التي يلمسها العاملون الإداريون في جامعة الأقصى جراء ممارسة التعاون فيما بينهم خلال العمل، في إنجاز العمل بسرعة وإتقان وجهد أقل وتكامل في الأدوار، بما يضمن ممارسة التخصصية في أداء المهام، وبالتالي الحصول على جودة أعلى.

وكانت أدنى فقرة في بعد "مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالعلاقة مع الزملاء ورؤساء العمل":

الفقرة (7)، التي نصت على: "أشعر بالارتياح لمساهمة قيادة الجامعة في حل مشكلات الموظفين"، احتلت المرتبة السابعة والأخيرة بوزن نسبي قدره (66.30%) بدرجة متوسطة، ويعزى السبب في ذلك إلى أن العديد من المشكلات التي تتعلق بالعاملين الإداريين في جامعة الأقصى لا زالت عالقة لم يتم حلها، خاصة بما يتعلق بالأمور المادية، ومشكلات الترقيات وتثبيت العقود، وغيرها.

وقد تراوحت درجات تقدير فقرات بعد "مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بظروف العمل" تراوحت بين (55.60%-70.68%) وبدرجة ما بين متوسطة

الواسطة والمحسوبية وأثرها على الرضا الوظيفي....

جدول (11): تحليل الانحدار البسيط للكشف عن أثر ممارسة الواسطة والمحسوبية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في جامعة الأقصى بغزة

يوجد أثر دال إحصائيًا لممارسة الواسطة والمحسوبية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في جامعة الأقصى بغزة. لاختبار هذه الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح ذلك:

القيمة الاحتمالية Sig.	قيمة اختبار T	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
0.000	8.192	4.431	المقدار الثابت
0.072	1.827-	0.271-	مظاهر الواسطة والمحسوبية في جامعة الأقصى
معامل التحديد المُعدَّل = 0.031		معامل الارتباط = 0.212	
القيمة الاحتمالية = 0.072		قيمة الاختبار F = 3.337	

على ضوء نتائج الدراسة، توصي الباحثان، بما يلي:

التوصيات المتعلقة بالواسطة والمحسوبية:
إنهاء المحاصصة الحزبية في إشغال المراكز القيادية والعلمية في جامعة الأقصى.
اتباع القواعد العلمية ومعايير القبول والنشر العلمية المتوافق عليها؛ في قبول البحوث العلمية ونشرها ضمن مجلة الجامعة.
التقيد بقوانين العمل فيما يتعلق بحصول العاملين في الجامعة على الإجازات.
انتهاج المهنية في التعاطي مع تفاصيل العمل الإداري والأكاديمي والبحثي.
التوصيات المتعلقة بالرضا الوظيفي:
رفع مستوى الامتيازات التي يتمتع بها الإداريون أسوة بزملائهم الأكاديميين في الجامعة.
اعتماد مجموعة من الخدمات التي تقدم من قبل الجامعة للعاملين فيها وعائلاتهم، مثل خدمة التأمين

- يتضح من النتائج السابق أن معامل الارتباط يساوي (0.212)، قيمة الاختبار "F" المحسوبة بلغت (3.337)، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.072)، مما يعني قبول الفرضية الصفرية، التي تنص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة تقدير أفراد العينة لمظاهر الواسطة والمحسوبية ومستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في جامعة الأقصى بغزة، وبناء على أن العلاقة الارتباطية الدالة غير موجودة، فإن الأثر الناتج أثر لا يعتد به؛ كونه لم يرتق للمعنوية المطلوبة، وقد يعزى السبب في ذلك إلى نتيجة أن الرضا الوظيفي يتأثر بشكل أكبر بعوامل أخرى كالحصول على مستويات عالية من الأمان الوظيفي، والشعور بالإنصاف في الرواتب والحوافز المقدمة كالمكافآت، والتعامل الإنساني بروح القانون مع الزملاء والرؤساء.

◆ التوصيات

- أ. هبة فنانة وآخرون، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الخامس، العدد الثالث، سبتمبر 2022
- الصحي، وتقديم خدمات بالاتفاق مع مؤسسات المجتمع المحلي.
- سن مجموعة من القوانين التي تضمن المزيد من الأمان الوظيفي للعاملين في الجامعة.
- تنظيم جلسات دورية بين العاملين في الجامعة وقيادتها؛ للتباحث في مطالبهم والسبل المتاحة لتحقيقها.
- المراجع:
- أبو بطين، علا رشاد. (2021). "درجة ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة الأقصى للقيادة التحويلية وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية فيها" (رسالة ماجستير)، جامعة الأقصى بغزة.
- أبو دية، ماهر. (2015). "الوساطة والمحسوبية في الوظيفة العامة في فلسطين وأثرها على التنمية السياسية (الضفة الغربية)" (رسالة ماجستير)، جامعة النجاح الوطنية.
- أحمد، نسرين محمد. (2021). "الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال في المحافظات الجنوبية وعلاقته بالانتماء المهني لديهن" (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أخوارشيد، عبد الحكيم والعدوان، شاعر. (2017). "الآثار السلبية للوساطة والمحسوبية على الجودة في الجامعات الرسمية الأردنية: دراسة استكشافية"، المجلة العربية لجودة التعليم، 4 (1)، 30-49.
- الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان). (2013). "آراء المواطنين حول الوساطة والمحسوبية"، المركز الفلسطيني لاستطلاع الرأي.
- الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان). (2021). "استطلاع الرأي العام حول: واقع الفساد ومكافحته في فلسطين"، رام الله، فلسطين.
- البليهد، نوره محمد. (2014). "مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية"، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، 3 (10)، 147-163.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2014). "مسح توجهات الأفراد حول واقع الفساد وانتشاره في فلسطين 2013"، رام الله، فلسطين.
- حويحي، مروان أحمد. (2008). " أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل" (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- خلاصي، مراد وهواري، بغو. (2018). "الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز في الوظيفة العمومية بالجزائر - دراسة ميدانية بمقر ولاية أم البواقي"، أبحاث نفسية وتربوية- جامعة قسنطينة، 9 (3)، 165-191.
- شبات، جلال إسماعيل. (2016). "مستوى الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين بالجامعات الفلسطينية في قطاع غزة: دراسة مقارنة بين العاملين في جامعة القدس المفتوحة وجامعة غزة"، مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، 3 (5)، 88-106.
- الشرافي، شرف صابر. (2021). التحفيز وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الأقصى (رسالة ماجستير)، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
- صرمة، سوسن. (2020). "الوساطة والمحسوبية وأثرها على المجتمع"، وكالة وطن للأنباء، رابط

- الواسطة والمحسوبية وأثرها على الرضا الوظيفي... الموقع
<https://www.wattan.net/ar/news/3264>
 72.html ، تاريخ الاقتباس 2020/11/10
- الطبيب، إيهاب. (2008). "أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية- دراسة حالة" (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عساف، محمود عبدالمجيد والدرساوي، هيا محمد. (2018). "مدى تطبيق مبادئ الحوكمة في الجامعات الفلسطينية وعلاقتها بمسؤوليتها الاجتماعية في مكافحة الفساد"، مجلة جامعة الأزهر-غزة، B (20)، 383-414.
- عمران، عصام محمد. (2018). "الواسطة والمحسوبية بين الواقع والتجريم" (رسالة ماجستير)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس- فلسطين.
- قشمر، زيان عاشور الجلفة. (2019). "الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية والجزائرية: دراسة مقارنة لأعضاء هيئة التدريس في جامعتي الاستقلال والجزائر"، مجلة آفاق للعلوم، 4 (3)، 12-21
- الكبيجي، رولا وائل. (2019). "دور الحوكمة في الحد من الفساد في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني"، هيئة مكافحة الفساد، القدس، فلسطين.
- Hee, Ong Choon; Shi, Chong Hui; Kowang, Tan Owee; Fei, Goh Chin; Ping, Lim Lee. (2020) "Factors influencing job satisfaction among academic staffs" International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE) 285-291.9 (2).
- "A study on the relationship between burnout and job satisfaction for EFL teachers working in universities and schools," Journal of Competence and Responsibility in Education and Science, 13(1), 164-173.
- Yarim, M.(2021). The mediating effect of job satisfaction on the effect of organizational spirit on job performance" European Journal of Educational Studies, 8(1), 22-37