

أثر رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي على أداء العاملين لديها - قطاع غزة

أ. شعبان وليد شعبان صبح¹

¹هيئة التوجيه السياسي والمعنوي- فلسطين، قطاع غزة

shabansabbah@gmail.com

الكلمات المفتاحية

الرسالة، أداء العاملين، هيئة التوجيه السياسي والمعنوي، قطاع غزة

الملخص

هدفت الدراسة لمعرفة أثر رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي على أداء العاملين في قطاع غزة، في أربعة محاور لرسالة الهيئة تشمل (رضا المستهدفين، الخدمة المقدمة، البحث والتطوير، الموظفين)، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكان مجتمع الدراسة يضم كافة العاملين وعددهم (164) موظفاً، وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة حيث بلغت (115) موظفاً وقد تم استرداد (95) استبانة بنسبة (82.6%). وقد أظهرت نتائج الدراسة أن متوسط درجة محاور رسالة الهيئة كان بنسبة (73.2%)، كما بينت النتائج أن أداء العاملين مرتفعاً ولكن ليس بالصورة المتوقعة حيث بلغ ما نسبته (76.7%)، وتوصلت أيضاً لوجود علاقة ارتباطية بين كافة مكونات الرسالة وأداء العاملين، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لرسالة الهيئة على أداء العاملين، كما بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رسالة الهيئة وأداء العاملين يُعزى لمكان العمل لصالح مكتب الهيئة، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رسالة الهيئة وأداء العاملين تعزى (للجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والمسمى الوظيفي). وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام أكثر بأخذ التغذية الراجعة من الفئات المستهدفة عن الأنشطة من أجل تطوير البرامج والأنشطة.

The impact of the mission statement of the political and moral guidance authority on the performance of its employees - Gaza Strip

Shaban Waleed Sabbah

Abstract

The study aimed to find out the impact of the message of the Political and Moral Guidance Authority on the performance of workers in the Gaza Strip, in four axes of the message of the authority, including (satisfaction of the target, the service provided, research and development, and employees). 164 employees, and the study sample was selected using the simple random sampling method, which amounted to (115) employees, and (95) questionnaires were retrieved, at a rate of (82.6%). The results of the study showed that the average degree of the commission's mission axes was (73.2%), and the results also showed that the performance of the employees is high, but not in the expected manner, as it reached (76.7%). A statistically significant effect of the mission of the commission on the performance of the workers, as it showed that there are statistically significant differences between the mission of the commission and the performance of the workers attributed to the place of work in favor of the commission's office, while there are no statistically significant differences between the mission of the commission and the performance of the workers due to (gender, age group, and educational qualification, years of service, and job title). The study recommended that more attention should be paid to taking feedback from the target groups about the activities in order to develop programs and activities.

Keywords

Mission statement, employee performance, political and moral guidance board, Gaza Strip

"وتعتبر هيئة التوجيه السياسي والمعنوي واحدة من المؤسسات المهمة في وزارة الداخلية والأمن الوطني، وذلك تبعاً للدور الذي تقوم به والمتمثل في تحصين المجتمع من الأفكار السلبية والشائعات في أوقات السلم والطوارئ، كما تعمل على رفع الروح المعنوية مركزة على أفراد الأجهزة الأمنية وطلبة المدارس في المرحلة الثانوية والجامعات ومعالجة المشكلات المختلفة لدى النزلاء في مراكز الإصلاح والتأهيل باستمرار إزاء التحديات والأزمات المتلاحقة في فلسطين".

وقد تبين من خلال مراجعة أدبيات الدراسات السابقة ندرة الدراسات المحلية التي تركز على رسالة المؤسسة بالرغم من المبالغة في الحديث عن أهميتها في التخطيط الاستراتيجي، لذا فقد جاءت هذه الدراسة لتعزز الدراسات المحلية السابقة ولمعرفة واقع رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي أثرها على أداء العاملين في قطاع غزة.

مشكلة الدراسة:

يعتبر المدراء رسالة المؤسسة أحد أهم الأدوات الإدارية، وهم يرون أنها تركز جهد المؤسسة وتشجع على تنفيذ استراتيجيتها وتحسن مناخها التنظيمي والتواصل الداخلي بين العاملين والخارجي مع أصحاب المصلحة كما يحسن من أداء الإدارة والقيادة (Dermol, 2013, P221). وقد أثبتت بعض الدراسات التجريبية وجود علاقة إيجابية بين رسالة المؤسسة وأدائها بشكل عام، بينما أثبتت نتائج دراسات أخرى وجود ضعفٍ في العلاقة بين رسالة المؤسسة وأدائها التنظيمي (Dong and others, 2019, P6)، فقد بينت دراسة (Dermol, 2013, P321) التي طُبقت على 394 شركة

مقدمة:

كواحدة من أساسيات التخطيط الاستراتيجي الناجح والفعال وفي مرحلة صياغتها تحدد المؤسسة رؤيتها ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية، فتحدد سبب وجودها والفئات المستهدفة وطريقة تقديم خدماتها أو منتجاتها، وترتكز بشكل كبير في صياغة الرسالة بشكل واقعي ومفهوم ومنطقي.

إن المنظمة الناجحة التي تسعى إلى تحقيق أهدافها وغاياتها واستراتيجياتها يتطلب منها أن تكون قيادتها ومرؤوسياتها حريصون كل الحرص على تنفيذ مضمانيات رسالتها التي وجدت من أجلها، وتقديم أفضل ما تستطيع تقديمه من السلع والخدمات لعملائها وتبني معهم علاقة وثيقة طويلة الأمد (حسين، 2017، ص92)، فمن أهم أولويات عمل الإدارة الاستراتيجية في المنظمة تركيزها على أهمية وضع رسالة واضحة، والتي تمثل محوراً أساسياً في تحقيق اتصال مؤثر وفعال بين جميع مستوياتها، وربطاً لجميع الخطط فيها وتنسيق جميع الجهود لخدمة أهدافها (موجب، 2021، ص1).

وتسعى المنظمات لتقديم خدماتها أو منتجاتها للجمهور بواسطة موظفين يتمتعون بأعلى مستوى من الأداء، لذا فالأداء محط اهتمام وتركيز بهدف تعديل الأخطاء أو المحافظة على المستوى أو القيام بتحسينه رغبة من المنظمات في المنافسة والتميز وبالتالي البقاء والازدهار، فالموارد البشرية لا بد أن تكون قادرة على مساعدة المنظمات على تحقيق أهدافها، إضافة إلى مساعدتها على التحسين المستمر وتطوير عملها (عبدالقادر و جعفر، 2020، ص140).

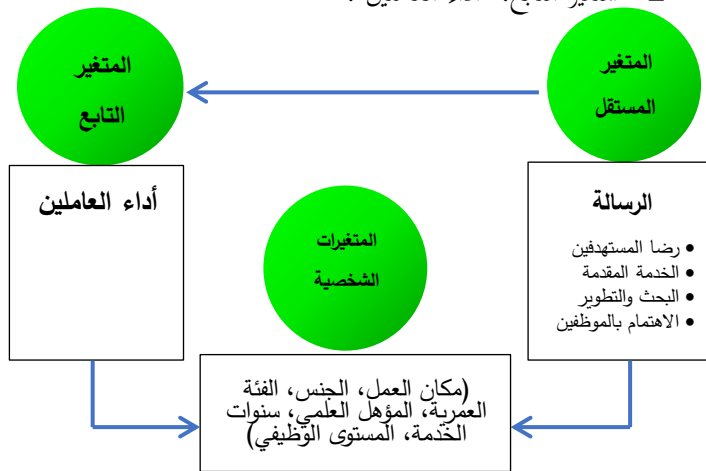
(73.05%)، في حين ارتفعت النسبة قليلاً في أن الموظفين حريصون على تأدية مهامهم لتحقيق رسالة الهيئة بنسبة (74.76%)، وأن الهيئة تحدد الفئات المستهدفة من رسالتها بدقة بنسبة (77.44%)، كما يرون أن الهيئة حريصة على توجيه طاقات الموظفين وقدراتهم نحو تحقيق رسالتها بنسبة (78.17%)، ويرى الموظفون أن الهيئة حريصة على تحقيق رسالتها بنسبة (78.66%).

إن هذه النتائج جعلت الباحث يركز على موضوع الدراسة والدخول فيه بثقة واطمئنان، لذا فإن هذه الدراسة تهدف للإجابة عن السؤال التالي: ما أثر رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة على أداء العاملين لديها؟

متغيرات الدراسة:

تقوم الدراسة على متغيرين كالآتي:

- 1- المتغير المستقل: "الرسالة"، وتتكون من (رضا المستهدفين، الخدمة المقدمة، البحث والتطوير، الاهتمام بالموظفين).
- 2- المتغير التابع: "أداء العاملين".



المصدر: جرد بواسطة الباحث (2022/12/21)

بناءً على (Alegre and others, 2018, P462) and (Dong and others, 2019, P9)

سلوفانية أن رسالة المؤسسة لا تؤثر بشكل كبير على أدائها، بينما أظهرت نتائج دراسة (Dermol and Sirca, 2018, P542) والتي تم تطبيقها على عينة من الشركات السلوفانية أيضاً أن رسالة المؤسسة والقيم التنظيمية قد تؤثر على أداء الموظفين، وقد أكدت دراسة (Alegre and others, 2018, P463-465) التي حللت محتوى 53 دراسة على الشركات في الولايات المتحدة الأمريكية والأوروبية والآسيوية أن رسالة المؤسسة تعمل على تحفيز الموظفين وتربط ثقافتهم بثقافة المؤسسة وتعلمهم يعملون معاً، كما تمكنهم من فهم الأنشطة والإجراءات وتعزز سلوكهم وتساعدهم على التماهي مع أهداف المنظمة وتعلمهم أكثر التزاماً وحماساً في العمل وتعزز دافعيتهم وأخلاقهم.

وقد قام الباحث بتطبيق دراسة استكشافية على (41) موظفاً من موظفي هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في ثلاث محافظات (الوسطى، خان يونس، رفح)، باستخدام استبانة مكونة من (9) أسئلة بغرض التعرف على حجم المشكلة، حيث أظهرت النتائج أن متوسط الإجابة على كافة الفقرات جاء بنسبة (74.24%)، حيث يرى الموظفون أن الهيئة تحتاج للاهتمام أكثر بتطوير قدرات موظفيها فقد بلغت النسبة (69.88%)، وأن استجابتها لحاجات الفئات المستهدفة جاءت بنسبة (70.85%)، بينما يرى الموظفون أنهم على علم ودراية برسالة الهيئة بنسبة (72.56%)، كما يرون أن الهيئة تُحسن استغلال الموارد المادية والمالية والبشرية المتاحة بنسبة (72.80%)، ويلمس الموظفون حرص الهيئة على قياس مستوى التقدم نحو تحقيق أهدافها بنسبة بلغت

فرضيات الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على الفرضيات التالية:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة وأداء العاملين فيها، يتفرع عنها أربع فرضيات فرعية كالآتي:

أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المستهدفين في هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة ومستوى أداء العاملين فيها.

ب- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الخدمة المقدمة في هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة ومستوى أداء العاملين فيها.

ج- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين البحث والتطوير في هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة ومستوى أداء العاملين فيها.

د- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الاهتمام بالموظفين في هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة ومستوى أداء العاملين فيها.

2- يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لرسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة على أداء العاملين فيها.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسط استجابات عينة الدراسة حول أثر رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة على أداء العاملين فيها تُعزى للمتغيرات الشخصية التالية: (مكان العمل، الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي).

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة لتحقيق ما يلي:

1- معرفة واقع مكونات رسالة الهيئة من خلال أربعة محاور (رضا المستفيدين، الخدمات المقدمة، البحث والتطوير، الموظفين).

2- الكشف عن مستوى أداء العاملين في الهيئة.

3- قياس أثر رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي بمكوناتها الأربعة على أداء العاملين لديها.

4- معرفة العلاقة بين رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة وأداء العاملين لديها.

5- تقديم توصيات لهيئة التوجيه السياسية والمعنوي تساعد على تطوير رسالتها وتحسين أداء العاملين لديها.

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من خلال الآتي:

أ- الأهمية العلمية:

1- تعمل الدراسة على الربط بين جزئية هامة من جزئيات التخطيط الاستراتيجي المتمثل برسالة المؤسسة مع أداء العاملين.

1-2- تقدم الدراسة مادة علمية أصيلة يستفيد منها الباحثون في البحث العلمي في موضوع الدراسة.

ب- الأهمية العملية:

1- من أهمية الدور الذي تقوم به هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة مع الفئات المستهدفة.

2- تأتي الدراسة بعد عامين من اعتماد الخطة الاستراتيجية، كإجراء من إجراءات التخطيط الاستراتيجي، في تقييم رسالة المؤسسة ودورها في تحفيز العاملين لتحقيق أهدافها.

3- تنفيذ الدراسة الفئات المستهدفة، حيث إن تركيز هيئة التوجيه السياسي والمعنوي على تحقيق رسالتها يساهم في تحصيل أفكارهم واستفادتهم من المحاضرات واللقاءات التي تنفذها الهيئة.

4- تنفيذ الدراسة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في إعادة تنظيم جهدها وبرامجها وأنشطتها ومواردها نحو تحقيق رسالتها بكفاءة وفعالية.

الإطار النظري:

أولاً: رسالة المؤسسة:

تعمل المنظمات الحديثة في بيئة عمل تنافسية نشطة للغاية، ولتحقيق النجاح يجب أن تكون المؤسسات على دراية بتاريخ الإدارة الاستراتيجية من حيث التخطيط الذي يتضمن جمع البيانات والمعلومات والتحليلات لمساعدة مستويات الإدارة العليا على اتخاذ أفضل القرارات وتحقيق الأهداف بفعالية وكفاءة، ثم وضع نظام يسهل على المؤسسة الاستجابة للتغيرات البيئية غير المتوقعة (Adwan & Al-Hamshari, 2021, P578) تعمل على:

1- زيادة التزام الموظفين وتوجيه سلوكهم لتحسين الأداء التنظيمي العام.

2- تعتبر تحديد رسالة المؤسسة هو أحد مراحل عملية التخطيط الاستراتيجي وخاصة في مرحلة صياغة استراتيجية المؤسسة، حيث يعتمد الفكر الحالي حول بيان رسالة المؤسسة إلى حد كبير على المبادئ التوجيهية التي وضعها (بيتر دراكر، 1974) في منتصف السبعينيات والذي يُطلق عليه "أبو الإدارة الحديثة"، فرسالة المؤسسة هي سبب وجودها وهي ما يميزها عن غيرها من المؤسسات المماثلة، ووفقاً لذلك بدأ العلماء بدراسة رسالة المؤسسات حيث يطلقون عليها في الأدب الإداري "بيان المهمة" (David and others, 2014, P69)، وتعرف رسالة المؤسسة بأنها بيان يعكس وجود المؤسسة وما تسعى لتحقيقه، واصفة القيم والفلسفة التي تعتنقها المؤسسة في إدارة أعمالها (محبوب وحمودي، 2017، ص92)، كما تعرف بأنها سبب وجود المنظمة الفريد والدائم الذي يعمل على تنشيط أصحاب المصلحة لتحقيق أهداف مشتركة، كما أنها تتيح تخصيص مركز موارد المؤسسة لتجيب عن ثلاثة أسئلة ما هو عملنا؟ لماذا نحن موجودون؟ ما الذي نسعى لتحقيقه؟ (Powers, 2012, P283). "لذا فإنه يمكن القول أن رسالة المؤسسة هو بيان مكتوب يحدد توجهات المؤسسة الحالية والمستقبلية وآليات التعاون مع أصحاب المصلحة وسبل تحقيق أهدافها".

أهمية رسالة المؤسسة:

تعد الرسالة مهمة جداً للمؤسسات لأنها وفق (Adwan & Al-Hamshari, 2021, P578) تعمل على:

1- زيادة التزام الموظفين وتوجيه سلوكهم لتحسين الأداء التنظيمي العام.

4-	التكنولوجيا	هل التكنولوجيا الأساسية لتطوير عمل المؤسسة واضحة؟
5-	الاهتمام بالنمو والربح	هل تشير المؤسسة بوضوح إلى جهودها لتحقيق نمو أعمالها؟
6-	فلسفة المؤسسة	هل تشير بوضوح إلى فلسفة عمل المؤسسة أو قيمها أو ميوها الأخلاقية؟
7-	تصور المؤسسة عن نفسها	ما هي أهم نواحي قوة المؤسسة ومزاياها التنافسية؟
8-	الاهتمام بالحالة العامة	هل تشير المؤسسة بوضوح إلى اهتمامها بتنمية المجتمع وحماية البيئة أو تحمل المسؤوليات الاجتماعية؟ وما هو انطباع المستهدفين عنها؟
9-	الاهتمام بالموظفين	هل من الواضح أن المؤسسة تعتبر الموظفين أصولاً ذات قيمة وتهتم بجيادهم في المؤسسة وتعمل لتنميتهم وتطويرهم؟

المصدر: (Dong and others, 2019, P9) و (Alegre others, 2018, P462)

وقد اختار الباحث أربع عناصر من العناصر سابقة الذكر، لأنها تشكل أولوية قصوى لدى هيئة التوجيه السياسي والمعنوي وهي معنية بدراساتها ومعرفة أثرها على أداء العاملين، وأن مكانها الجغرافي الذي تقدم فيه خدماتها محدد ومعروف في قطاع غزة، وأنشطتها موجهة لمنتسبي وزارة الداخلية والأمن والوطني بنسبة 75% وباقي النسبة موزعة على فئات مجتمعية أخرى.

معايير الرسالة الجيدة:

كلما كانت الرسالة شاملة كلما كان لديها بصيرة أكبر ورؤية أعمق في علاقاتها الداخلية بين الموظفين من جهة والخارجية مع الشركاء وأصحاب المصلحة من جهة أخرى، بعد ذلك تحتاج المؤسسات لتقييم رسالتها للتأكد من تأثيرها وفعاليتها، وهناك جملة من المعايير تتحكم في طبيعة الرسالة الجيدة وهي حسب (كيلاني، 2019، ص 47) كما يلي:

2- الحد من الغموض وتعارض المهام والصلاحيات.

3- تعمل على التأثير الإيجابي على الثقافة والمناخ التنظيمي من خلال إلهام حماس الموظفين لتحقيق الأهداف.

4- تعمل على تحسين عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي من خلال توفير الوقت وتخصيص الموارد بشكل ذكي.

5- تحقيق الاستقرار في المؤسسة وتوحيد الجهود لتحقيق الأهداف.

إضافة إلى ذلك فإنها تعتبر أداة للرقابة والتقييم، ويمكن من خلالها تحديد ثقافة وأخلاقيات واتجاهات أصحاب القرار في المؤسسة (نبيل، 2018، ص 108).

إذاً يمكن القول أن رسالة المؤسسة لها أهمية على مستوى الأفراد فيها وعلى المؤسسة ككل وعلى أصحاب المصلحة المتعاملين معها، إذ إنها تحدد طرق التعامل معهم وتنظم العلاقات وسبل اتخاذ القرارات المتعلقة بالأفراد والموارد بما يحقق الأهداف الاستراتيجية.

عناصر رسالة المؤسسة:

لقد أجريت العديد من البحوث التحليلية لمعرفة مكونات رسالة المؤسسة، ويمكن تلخيصها في تسعة مكونات أساسية كالتالي:

جدول 1 يوضح العناصر الكاملة لرسالة المؤسسات

العنصر	معايير قياس العنصر
1- العملاء (المستفيدون)	هل تم تحديد المستفيدين من المؤسسة بوضوح؟
2- المنتج أو الخدمة	هل المنتجات والخدمات الرئيسية التي تقدمها المؤسسة واضحة؟
3- السوق (المكان الجغرافي)	هل يتضح المكان الذي تعمل فيه المؤسسة بشكل أساسي وأين ستوسع؟

الأداء المقياس الأساسي للحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمنظمات، ويستخدم لإبراز نقاط القوة والضعف علاوة على ذلك يمكن أن تصلح تقييمات الأداء كأساس للحوافز والعقاب والتغيير والتطوير وإجراء تغييرات في تركيبة المنظمة ولتصميم الوظائف (عبدالقادر و جعفر، 2020، ص144)، "وعليه فإنه يمكن تعريف أداء العاملين بأنه ترجمة المعارف والمهارات المكتسبة وتوظيفها في صورة الجهد الذي يقوم به الموظفون لإنجاز المهام الموكلة لهم". وعطفاً على ذلك فإن الأداء الوظيفي يشتمل على عدة عناصر أهمها:

1. الموظف: وما يتمتع به من مهارات ومعارف وقيم ودوافع وما يتمتع به من كفاءة وفعالية.
2. الوظيفة: وما تشمله من متطلبات ومسؤوليات وواجبات وما تقدمه المنظمة للموظف من فرص الترقية والتطوير والتنمية والحوافز.
3. البيئة التنظيمية: وما تشمله من صفات كمناسخ العمل والإجراءات والأنظمة والهيكلة التنظيمي ومدى الإشراف.

محددات الأداء:

وبما أن الأداء يعتبر ممارسة الموظف للأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة فإن له عدداً من المحددات والتي تتكون عند (عبدربه، 2019، ص37) من:

1. المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وهي المعارف العامة والمهارات والخلفية عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
2. نوعية العمل: إدراك الموظف لمتطلبات العمل والرغبة والمهارة والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل دون أخطاء.

- 1- الواقعية والموضوعية.
 - 2- قابليتها للتحويل لخطط وسياسات.
 - 3- تحقيق التكامل بين أجزاء المنظمة من ناحية (الإدارات، الأقسام، وحدات الأعمال).
 - 4- التوافق بين البيئة الداخلية والخارجية.
 - 5- الوضوح والدقة في تحديد مجالات الرسالة.
 - 6- أن تستخدم الرسالة كمعيار يتم من خلاله تقييم الأداء الكلي للمؤسسة.
 - 7- التركيز على جوانب التميز الحقيقية أو الخصائص الفريدة للمنظمة وأن تحتوي على جوانب القوة الدافعة لها وأن تعكس اسم المنظمة وشعارها الأساسي.
- فبعد إتمام صياغة رسالة المؤسسة وفق المكونات المعلومة يجب أن تقوم المؤسسة عبر العاملين في البحوث والتطوير على فحص كفاءتها وفعاليتها من خلال المعايير الموضح أعلاه والتأكد من عملها بصورة تضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية لها.

ثانياً: أداء العاملين:

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة، ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة (حطّاب، 2019، ص25)، ويرى (الكنهل، 2015) أن الأداء الوظيفي هو محصلة النتائج والمخرجات التي حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيامه بالواجبات والمسؤوليات المسندة إليه (أبوروس و الغماري، 2019، ص28)، ويمثل

7. اكتشاف المشاكل الإدارية والتنظيمية لدى بعض الإدارات التي يكون أداؤها منخفضاً.

الدراسات السابقة:

دراسة (موجب، 2021) بعنوان: "أثر رسالة المنظمة على تحقيق الميزة التنافسية-دراسة حالة في شركة مطاحن سيدي أرغيس بأم البواقي". هدفت الدراسة لتسليط الضوء على أثر رسالة المنظمة وأبعادها على تحقيق الميزة التنافسية من خلال مدى تبنيتها (للجودة، والبحث والتطوير، والاهتمام بالموارد البشرية، وتلبية احتياجات العملاء) في رسالتها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وكان مجتمع الدراسة متمثلاً بجميع موظفي شركة مطاحن سيدي أرغيس بولاية أم البواقي المقدر عددهم بـ 140 عامل وقد تم اختيار عينة عشوائية تمثلت بـ 50 مفردة، وقد تم تطبيق أسلوب دراسة الحالة من خلال الاستبانة كأداة للدراسة، وقد بينت النتائج إلى وجود أثر لمكونات رسالة الشركة على تحقيق الميزة التنافسية، وأن لرسالة المنظمة أثر فعال في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية عامة والشركة محل الدراسة بشكل خاص، وقد أوصت الدراسة بضرورة توضيح عناصر رسالة المنظمة وتطبيقها على أرض الواقع، والاهتمام بالموارد البشرية وتدريبهم لتحسين قدراتهم وتبني تكنولوجيا متطورة، وكذلك محاولة معرفة أذواق العملاء من أجل كسب رضاهم.

دراسة (عدوان و الممشري، 2020) بعنوان: "أثر الرسالة التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية في قطاع الأدوية الأردني". هدفت الدراسة للتعرف على ما إذا كانت هناك علاقة ذات مغزى بين الرسالة التنظيمية بمكوناتها الأربعة (الجودة، البحث

3. كمية العمل المنجز: العمل بكفاءة وفعالية التي تشمل إنجاز جميع المهام الموكلة بسرعة وإتقان في ظروف العمل العادية.

4. المثابرة: وهو الجدية والإتقان في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز العمل في الوقت المحدد وقياس مدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل رئيسه في العمل.

يظهر من هذه المحددات ضرورة توافر بعضها عند الموظف من خلال التعلم والإدراك للتوظيف والمثابرة الدائمة لتحقيق وإنجاز المهام، والبعض الآخر له علاقة ببيئة العمل في المنظمة في حجم المهام وترتيب ظروف العمل بما يساعد على إنجاز المهام بكفاءة وفعالية.

أهمية قياس وتقييم الأداء:

تعتبر عملية تقييم الأداء مهمة بالنسبة للرؤساء والمرؤوسين في المؤسسة، وهي كما يراها (المسكيني، 2010 في عوض، 2021، ص22) كالاتي:

1. وضع الشخص المناسب في المكان المناسب من خلال قياس قدرات الموظف ومهاراته.
2. معرفة نقاط ضعف العاملين ومحاولة معالجة هذا الضعف من خلال توفير البرامج التدريبية اللازمة.
3. وجود أسس يتم بناء عليها تقديم المكافآت والحوافز.
4. رفع معنويات الموظفين.
5. تحسين سياسات العمل والاهتمام أكثر بجعل بيئة العمل مشجعة.
6. قياس الكفاءة الإنتاجية للعاملين.

والوسطى من 5 بنوك، كما اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيع 499 استبانة وتم استرداد 416 بنسبة 83.3%، وقد تم اختيار العينة بأسلوب العينة الطبقية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر كبير لرسالة المنظمة على التزام الموظفين، ووجود علاقة معتدلة بين الرسالة والالتزام التنظيمي بنسبة 42.7%، وقد أوصت الدراسة بإعادة تقييم رؤيتها ورسالتها لتشمل من هم خارج البنوك وتوضيح أدوار الموظفين وواجباتهم في العمل.

دراسة (منصور، 2019) بعنوان: "دور الرؤية والرسالة والهدف والاختيار الاستراتيجي في جودة الخدمة المقدمة لمواطني بلدية جنين في فلسطين". هدفت الدراسة لمعرفة دور الرؤية والرسالة والأهداف والاختيار الاستراتيجي في جودة لخدمة المقدمة للمواطنين في بلدية جنين، وكان مجتمع الدراسة متمثلاً في الموظفين العاملين في بلدية جنين، وقد تم استخدام أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM)، أظهرت نتائج الدراسة أن الرؤية والرسالة والأهداف والاختيار الاستراتيجي لها تأثير كبير على جودة الخدمة، وقد أوصت الدراسة بربط التخطيط الاستراتيجي بجودة الخدمة المقدمة لتلبية احتياجات المواطنين.

دراسة (بن الدين و أوليدي، 2019) بعنوان: "رسالة المنظمة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية-دراسة حالة مؤسسة (موبيليس) الإدارة المركزية والمديرية الجهوية بورقلة". هدفت الدراسة لتسليط الضوء على رسالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهواتف النقال (موبيليس) بدراسة أربع متغيرات (الجودة،

والتطوير، رضا العملاء، التكنولوجيا) وتحقيق الميزة التنافسية لقطاع الأدوية في الأردن، وتكون مجتمع الدراسة من خمس شركات أدوية تم اختيارها عشوائياً من أصل 18 شركة، بينما كانت العينة مقدرة بـ 250 موظفاً من مدراء عامون ورؤساء أقسام ومدراء وحدات ومشرفون، وقد تم إرجاع 168 استبانة بمعدل استجابة 67.3%، وقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية لرسالة المنظمة بكافة أبعادها الأربعة في تحقيق الميزة التنافسية في قطاع صناعة الأدوية الأردني عند مستوى دلالة معنوية 0.05، كما ويوجد أثر ذو دلالة معنوية للأبعاد الأربعة في رسالة المنظمة في تحقيق الميزة التنافسية، وحصلت كل أبعاد رسالة المنظمة على متوسط حسابي مرتفع بمقدار 3.86، وقد أوصت الدراسة بأن تقوم الإدارة العليا لشركات الأدوية الأردنية بمراجعة وتحديث رسالتها بانتظام ومحاولة التأكد من وصولها لجميع الموظفين في المستويات الإدارية المختلفة، والعمل على ترجمة الرسالة إلى ممارسة من أجل تعزيز تأثيرها على المستوى التشغيلي وتشجيع الموظفين على التعلم وتطوير قدراتهم لتحقيق الأهداف الرئيسية لاستراتيجية الشركة.

دراسة (Onafowora and others, 2020) بعنوان: "أثر رسالة المؤسسة على الالتزام التنظيمي على عينة مختارة من بنوك الودائع في ولاية لاغوس-نيجيريا". هدفت الدراسة للكشف عن العلاقة بين رسالة المنظمة والالتزام التنظيمي في بنوك الودائع المالية المختارة في ولاية لاغوس في نيجيريا، وقد تمثل مجتمع الدراسة بـ 1368 من موظفي الدرجة العليا

لمستقبلهم الوظيفي وكذلك التخطيط للبرامج التدريبية لتعزيز الاستفادة من هذه الأنشطة.

دراسة (عبدربه، 2019) بعنوان: "التدوير الوظيفي وأثره على أداء الموظفين العاملين في قطاع البنوك الفلسطينية". هدفت الدراسة للتعرف على تأثير التدوير الوظيفي على أداء العاملين في قطاع البنوك الفلسطينية، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك الفلسطينية في محافظتي بيت لحم والخليل بعدد 25 بنكاً، وتم توزيع الاستبانة على 220 موظفاً في حين تم استرداد 216 بنسبة 98%، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على الاستبانة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات، توصلت الدراسة إلى وجود تأثير للتدوير الوظيفي على أداء العاملين، وقد أوصت الدراسة بزيادة الوعي بأهمية تطبيق أسلوب التدوير الوظيفي عند تصميم الوظائف البنكية، وتشجيع الإدارة العليا بتعزيز تنفيذ أسلوب التدوير الوظيفي في البنوك الفلسطينية وتدريب القائمين على عملية التدوير ليكون فعالاً ويؤدي إلى نتائج إيجابية.

دراسة (دمبري، 2018) بعنوان: "دور صياغة رسالة المنظمة في تحسين أداء العاملين-دراسة حالة مؤسسة الحضانة حليب بولاية المسلية". هدفت الدراسة للتعرف على دور صياغة رسالة المنظمة المتمثلة في (القدرة على إنجاز المهام، والقدرة على إدراك الدور والمهمة، والسلوكيات المحسنة للأداء) في تحسين أداء العاملين بمؤسسة الحضانة حليب الخاصة بإنتاج الحليب ومشتقاته بالجزائر، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من 1000

والبحث والتطوير، والاهتمام بالموارد البشرية، وتلبية حاجات العملاء) وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة عدداً من الأدوات متمثلة بالاستبيان كأداة رئيسية والملاحظة والوثائق الرسمية والمقابلة الشخصية، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها 110 مفردة، وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع درجة لموافقة على أبعاد رسالة المنظمة بمتوسط بلغ 2.35، كما بينت الدراسة وجود أثر لرسالة المنظمة في تحقيق الميزة التنافسية عند دلالة 0.05، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لكل من (الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، وسنوات الخدمة، المسمى الوظيفي) في تأثير متغيرات رسالة المنظمة على تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة 0.05

دراسة (أبوالروس و الغماري، 2019) بعنوان: "أثر أنشطة التنمية الذاتية على أداء الموظفين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة". هدفت الدراسة للتعرف على أثر أنشطة التنمية الذاتية على أداء الموظفين في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، واختارت العينة بأسلوب العينة العشوائية الطبقية، وقد بينت نتائج الدراسة أن أنشطة التنمية الذاتية موجودة ولكن ليس بشكل قوي، كما أظهرت وجود علاقة بين أنشطة التنمية الذاتية وبين مستوى أداء الموظفين، وكذلك وجود تأثير إيجابي وقوي لأنشطة التنمية الذاتية على مستوى أداء الموظفين في وزارة التربية والتعليم العالي، وقد أوصت الدراسة بتفعيل مشاركة الموظفين في التخطيط

دراسة (شوبكي وآخرون، 2016) بعنوان: "أثر التوجهات الاستراتيجية على إدارة الأزمات بوكالة الغوث الدولية في غزة". هدفت الدراسة للتعرف على أثر التوجهات الاستراتيجية (الرؤية، الرسالة، الأهداف) على إدارة الأزمات بوكالة الغوث الدولية في غزة، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ حجم مجتمع الدراسة 881 مديراً في المكتب الإقليمي بينما بلغت العينة 268 مفردة بأسلوب العينة الطبقية العشوائية، وكانت أداة الدراسة متمثلة في استبيان تم تصميمه لجمع البيانات، أظهرت نتائج الدراسة أن وكالة الغوث تطور رؤيتها ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية بشكل واضح ومكتوب، ووجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين وجود توجهات استراتيجية (رؤية ورسالة وأهداف) وإدارة الأزمات (قبل وأثناء وبعد الأزمة) في وكالة الغوث الدولية في غزة، وقد أوصت الدراسة بمواصلة العمل على تطوير رؤية ورسالة وأهداف المنظمة بشكل واضح ومكتوب لوجود علاقة إيجابية بين التوجهات الاستراتيجية وإدارة الأزمات في وكالة الغوث.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة المحلية والعربية والأجنبية المتعلقة بمتغيرات الدراسة تم رصد عدد من نقاط التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، حيث اختلفت الدراسة الحالية عن جميع الدراسات السابقة في هدف الدراسة المتمثل بالتعرف على أثر رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة على أداء العاملين، كما اختلفت في مجتمع وعينة الدراسة، أما من حيث نقاط الاتفاق

موظف، بينما تم توزيع 50 استبانة على العمال والمدراء فقط واسترجع منها 43 استبانة على عينة الدراسة، وقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة والملاحظة المقابلة للتأكد من النتائج، بينت نتائج الدراسة وجود أثر لصياغ رسالة المنظمة على تحسين أداء العاملين المتمثلة في (القدرة على إنجاز المهام، والقدرة على إدراك الدور والمهمة، والسلوكيات المحسنة للأداء)، وقد أوصت الدراسة بضرورة إظهار رسالة المؤسسة لموظفيها وجمهورها وأن تعمل على تطبيقها على أرض الواقع، كما توصي بضرورة تبني تكنولوجيا متطورة تساهم في تحسين أداء العاملين.

دراسة (حسين، 2017) بعنوان: "أثر مضامين رسالة المنظمة الصحية في مستويات خدماتها-مستشفى حماية الأطفال التعليمي في بغداد نموذجاً". هدفت الدراسة لبيان أهمية مضامين رسالة المستشفى وأثرها في مستويات خدماتها الصحية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من مدراء الأقسام العلمية ورؤساء الشعب والوحدات وبعض الأطباء والصيدالدة، وتم اختيارهم بطريقة العينة القصدية ممن تتوافر فيهم الخبرة في مجال تقديم الخدمات الصحية والإدارية بعدد 60 مفردة تم استرجاع 50 استبانة أي بنسبة 83%، وكانت أداة الدراسة متمثلة في الاستبانة لجمع البيانات، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين مضمون رسالة المستشفى ومستويات الخدمات الصحية، وقد أوصت الدراسة بإدارة المستشفى والعاملين على حدٍ سواء بضرورة الارتقاء أكثر باهتمامهم بمستويات الخدمات الصحية انسجاماً مع رسالة المستشفى الإنسانية.

وعليه فقد بلغ حجم العينة المطلوبة 115 مفردة كحد أدنى، وتم استخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة، حيث تم إرسال الاستبانة بالطريقة الإلكترونية لكافة الموظفين، وتم استجابة (95) موظفاً بنسبة 82.6%.

تصميم أداة الدراسة:

تم تصميم استبانة حول " واقع رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي وأداء العاملين في قطاع غزة"، حيث تكونت استبانة الدراسة من الأقسام التالية:

1. القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية عن المستجيبين (مكان العمل، الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).
2. القسم الثاني: وهو عبارة عن "رسالة الهيئة" وتكون من (20) فقرة، موزعة على (4) محاور (رضا المستهدفين، الخدمة المقدمة، البحوث والتطوير، الاهتمام بالموظفين).
3. القسم الثالث: وهو "أداء العاملين" وتكون من (13) فقرة.

وتم استخدام مقياس من 1-10 ل فقرات الاستبيان، بحيث كلما اقتربت الدرجة من 10 دل على الموافقة العالية على ما ورد في العبارة، والعكس صحيح، والجدول (2) يوضح ذلك:
جدول 2 يوضح مقياس الإجابة على فقرات الاستبانة

الدرجة	موافق		الاستبانة					
	1	2	3	4	5	6	7	8
الدرجة	1	2	3	4	5	6	7	8
موافق	1	2	3	4	5	6	7	8
بدرجة	1	2	3	4	5	6	7	8
كبيرة جداً	1	2	3	4	5	6	7	8
موافق	1	2	3	4	5	6	7	8
بدرجة	1	2	3	4	5	6	7	8
كبيرة جداً	1	2	3	4	5	6	7	8

فقد اتفقت مع بعض الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي، كذلك من حيث الأدوات فقد اعتمدت على الاستبانة لجمع البيانات في حين استخدمت بعض الدراسات السابقة أدوات أخرى كالمقابلة والملاحظة، كما تميزت الدراسة الحالية بأنها أجريت في البيئة الفلسطينية وخاصة في قطاع غزة الذي يشهد تغيرات مستمرة نتيجة الظروف الاستثنائية التي تفرض نفسها، وهذه الدراسة من الدراسات النادرة التي تركز على رسالة المؤسسة في قطاع غزة في فلسطين.

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُعرف الظاهرة موضوع الدراسة ويحلل نتائجها.

مصادر البيانات:

تم استخدام مصادر البيانات التالية:

1. المصادر الثانوية: وتمثلت في المراجع والدوريات والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.
2. المصادر الأولية: حيث تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة للحصول على البيانات الأولية.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في هيئة التوجيه السياسي والمعنوي بغزة (مدير إدارة، مدير دائرة، مدير وحدة، رئيس قسم، موظف) والبالغ عددهم 164 موظفاً، وقد تم حساب حجم عينة من معادلة (2003)،

$$n = \left(\frac{z}{2m} \right)^2 \text{ (Moor) كالاتي:}$$

الاستجابة لآرائهم بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة.

2- صدق الاتساق الداخلي "صدق المحتوى": وهو مدى

اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه، وقد تم احتساب الاتساق الداخلي للاستبانة

من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه،

وقد تم اختبار الاتساق الداخلي وتبين أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين (0.508، 0.931)، وهي دالة

إحصائياً وبدرجة قوية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

3- الصدق البنائي: وهو مدى ارتباط كل مجال من مجالات

الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، وقد تبين أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين (0.508، 0.998)،

وهي دالة إحصائياً وبدرجة قوية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك تعتبر مجالات الاستبانة صادقة لما

وضعت لقياسه.

4- ثبات الاستبانة: تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من

خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient، حيث بلغت قيمته للاستبيان

(0.979)، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع.

يستخلص من نتائج اختبائي الصدق والثبات أن 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.

وتم اتباع الخطوات التالية لبناء الاستبانة:

1. الاطلاع والاستفادة من الأدب الإداري والدراسات

السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

2. تحديد المجالات الرئيسية للاستبانة والفقرات ضمن كل مجال.

3. تصميم الاستبانة في صورتها الأولية ومن ثم مراجعتها وتنقيحها.

4. عرضت الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في إدارة الأعمال وإدارة الموارد البشرية في

الجامعات المحلية والعربية ومدير إدارة الجودة والبرامج في هيئة التوجيه السياسي والمعوي وخبير في الإحصاء، وفي ضوء آراء المحكمين تم إجراء بعض التعديلات والإضافات

على الاستبانة وصولاً لصورتها النهائية.

5. تم تحويلها إلى استبانة إلكترونية عبر google form

وإرسالها لمجموعة Whatsapp خاصة بموظفي هيئة التوجيه السياسي والمعنوي.

صدق وثبات الأداة:

تم إجراء عينة استطلاعية للتأكد من صدق وثبات الاستبانة من خلال اختيار عينة عشوائية مكونة من 30 مفردة من

الموظفين العاملين في هيئة التوجيه السياسي والمعنوي لتطبيقها على العينة الأصلية، وذلك من خلال ما يأتي:

1- الصدق الظاهري "صدق المحكمين": حيث تم الرجوع إلى

عدد من المحكمين المتخصصين في مجال موضوع الدراسة،

وتم عرض الاستبانة على (8) محكمين، وقد تمت

النسبة المئوية %	العدد	مكان العمل
15.8	15	الشمال
12.6	12	غزة
14.7	14	الوسطى
17.9	17	خانيونس
10.5	10	رفح
100.0	95	المجموع

تبين من خلال الجدول (3) أن ما نسبة 28.4% من عينة الدراسة كانت من المكتب المركزي، بينما 71.6% يعملون في باقي المحافظات. ويُعزى ذلك إلى حجم العمل الكبير الذي يؤديه الموظفون ميدانياً مع الفئات المستهدفة في المحافظات، وأن طبيعة العمل في المحافظات تختلف عن العمل في مكتب الهيئة المركزي، حيث يقوم الموظفون في المكتب المركزي بالعمل التخطيطي وتصميم البرامج التدريبية الشاملة ورسم السياسات العامة للهيئة المتوائمة مع سياسة وزارة الداخلية والأمن الوطني لتطبيقها في كافة المحافظات.

2. توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول 4 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
82.1	78	ذكر
17.9	17	أنثى
100.0	95	المجموع

تبين من خلال الجدول (4) أن أكبر عدد من عينة الدراسة كان من فئة الذكور بنسبة 82.1%، في حين كان نسبة الإناث 17.9%. ويُعزى ذلك إلى قلة نسبة الإناث العاملات مقارنة بالذكور في فلسطين، بالرغم من ارتفاع النسبة عن تقرير عام 2020 والذي جاء فيه أن نسبة مشاركة الذكور 65.1% والنساء بنسبة 16.1% (الجهاز المركزي للإحصاء

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- استخدمت الدراسة عدداً من الأساليب الإحصائية كالاتي:
- 1- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي (Frequencies and Percentages)، لوصف عينة الدراسة.
 - 2- المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري.
 - 3- معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation Coefficient لإيجاد صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي لمجالات الدراسة.
 - 4- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
 - 5- نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression- Mode.
 - 6- اختبار T في حالة عينتين Independent Samples T-Test لمعرفة ما اذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين مستقلتين من البيانات.
 - 7- اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Analysis (of Variance-ANOVA)، لمعرفة ما اذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات فأكثر.

تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

1. توزيع عينة الدراسة حسب مكان العمل:

جدول 3 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب مكان العمل

النسبة المئوية %	العدد	مكان العمل
28.4	27	المركزية

(ماجستير و دكتوراه) وهذا ما يعزى لسعي العاملين لتحسين أوضاعهم الوظيفية والحصول على ترقية من خلال حصولهم على مؤهلات علمية أعلى.

5. توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة:

جدول 7 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

النسبة المئوية %	العدد	سنوات الخدمة
42.1	40	أقل من 5 سنوات
27.4	26	من 5 - أقل من 10 سنوات
26.3	25	من 10 - أقل من 15 سنة
4.2	4	15 سنة فأكثر
100.0	95	المجموع

تبين من خلال الجدول (7) أن 69.5% من عينة الدراسة تقل سنوات خدمتهم في الهيئة عن 10 سنوات، بينما 30.5% تزيد سنوات خدمتهم عن 10 سنوات. ويعزى ذلك إلى قيام وزارة الداخلية بزيادة عدد موظفيها كل 4-5 سنوات تقريباً من خلال استقبال خريجي كلية الشرطة ودخول فئة الشباب، مما سهّل على الهيئة زيادة الموظفين الشباب من الأجهزة الأمنية والإدارات المختلفة.

6. توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي:

جدول 8 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية %	العدد	المسمى الوظيفي
4.2	4	مدير إدارة
11.6	11	مدير دائرة
2.1	2	مدير وحدة
54.7	52	رئيس قسم
27.4	26	موظف
100.0	95	المجموع

تبين من خلال الجدول (8) أن 17.9% من عينة الدراسة من أصحاب الفئات الإدارية العليا ما بين (مدير إدارة، مدير دائرة، مدير وحدة)، بينما 54.7% من أصحاب الفئة

الفلسطيني، 2021، ص43)، كما أن العمل النسائي في الهيئة محدود لقلة عدد المنتسبات لقوى الأمن في وزارة الداخلية والأمن الوطني المستهدفات من برامج الهيئة.

3. توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية:

جدول 5 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية %	العدد	الفئة العمرية
2.1	2	أقل من 30 عاماً
48.4	46	من 30 - أقل من 40 عاماً
35.8	34	من 40 - أقل من 50 عاماً
13.7	13	50 عاماً فأكثر
100.0	95	المجموع

تبين من خلال الجدول (5) أن ما نسبته 50.5% من عينة الدراسة تقل أعمارهم عن 40 عاماً، بينما 49.95% تزيد أعمارهم عن 40 عاماً. ويعزى ذلك إلى احتياج الهيئة المتواصل للموظفين، وهي تعمل على زيادة عدد موظفيها الشباب بسبب التوسع في حجم البرامج المقدمة من جهة، وقدرتهم على العمل الميداني مع الفئات المستهدفة من جهة أخرى.

4. توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول 6 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	العدد	المؤهل العلمي
12.6	12	دبلوم فأقل
52.6	50	بكالوريوس
23.2	22	ماجستير
11.6	11	دكتوراه
100.0	95	المجموع

تبين من خلال الجدول (6) أن أكبر عدد من عينة الدراسة كان مؤهلهم من درجة البكالوريوس بنسبة 52.6%، وهذا يعود بشكل رئيسي لمتطلبات العمل وشروط التوظيف لأغلب الوظائف، بينما 34.8% تعود لفئة الدراسات العليا

الترتيب	النسبة المئوية %	اختبار T test	الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة
1	78.7	9.68	2.39	7.87	3. تهم الهيئة ببناء علاقة ثقة بينها وبين الفئات المستهدفة
4	73.7	7.73	2.36	7.37	4. تعتمد الهيئة على مجموعة من المقاييس والمعايير لضمان جودة أنشطتها
5	73.2	7.91	2.24	7.32	5. تحرص الهيئة للاستماع لآراء الفئات المستهدفة عن أنشطتها (التغذية الراجعة)
	75.3	9.72	2.03	7.53	محور رضا المستفيدين بشكل عام

يتضح من الجدول رقم (10) أن درجة الموافقة على فقرات محور "رضا المستفيدين" بشكل عام بلغت 75.3%، حيث تعتبر هذه النسبة مرتفعة إلا أنها ليست بالصورة المأمولة، وقد حصلت الفقرة "تتم الهيئة ببناء علاقة ثقة بينها وبين الفئات المستهدفة" على أعلى درجة موافقة بنسبة 78.7%، بينما حصلت الفقرة "تحرص الهيئة للاستماع لآراء الفئات المستهدفة عن أنشطتها (التغذية الراجعة)" على أقل درجة موافقة بنسبة 73.2%. ويعزى ذلك لقيام الهيئة بجهود كبيرة في تنفيذ برامج لخدمة الفئات المستهدفة ولكن قياس أثر تلك البرامج على الفئات المستهدفة هو عملية إجرائية اعتيادية تحتاج لأن تكون أكثر فعالية في بناء توجهات تطويرية مستقبلية لكافة برامج الهيئة. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (حسين، 2017) في حصول محور إرضاء الزبائن على درجة عالية بلغت 83.4%

الوسطى (رئيس قسم)، وأن 27.4% من الموظفين، ويلاحظ عدم تناسب الأعداد الموضحة أعلاه مع هرمية الهيكل التنظيمي خاصة عند فئة الموظفين، حيث يتبين قلة عددهم بالنسبة لرؤساء الأقسام. ويعزى ذلك إلى زيادة المسميات الوظيفية الوسطى ووجود تكس وتضخم في الرتب العسكرية العليا في وزارة الداخلية وهيئة التوجيه السياسي والمعنوي (نقيب فأعلى).

تحليل فقرات الاستبانة

حيث سيعتمد الباحث على محك الدراسة وفق الجدول الآتي:

جدول 9 يبين المحك المعتمد في الدراسة

الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	درجة التوفر (الموافقة)
أقل من 28%	أقل من 2.80	قليلة جداً
28% - 46%	من 2.80 - 4.60	قليلة
46% - 64%	من 4.60 - 6.40	متوسطة
64% - 82%	من 6.40 - 8.20	مرتفعة
82% - 100%	من 8.20 - 10	مرتفعة جداً

1- تحليل مجال "الرسالة"

أ- تحليل فقرات محور "رضا المستفيدين"

جدول 10 يوضح درجة الموافقة على فقرات محور "رضا المستفيدين"

الترتيب	النسبة المئوية %	اختبار T test	الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة
1	76.9	9.22	2.32	7.69	1. تحدد الهيئة الفئات المستهدفة من عملها بدقة في رسالتها
2	73.9	7.32	2.52	7.39	2. يمثل رضا الفئات المستهدفة هدفاً استراتيجياً لإدارة الهيئة

الفرقة	المتوسط	المعياري الانحراف	اختبار T test	النسبة المئوية الترتيب
محور الخدمة المقدمة بشكل عام	7.58	1.89	10.7 0	75.8

يتضح من الجدول رقم (11) أن درجة الموافقة على فقرات محور "الخدمة المقدمة" بشكل عام بلغت 75.8%، حيث تعتبر هذه النسبة مرتفعة لكنها ليست بالمستوى المتوقع، وقد حصلت الفرقة "تستجيب الهيئة لرغبات الفئات المستهدفة في الأنشطة التي يطلبوها" على أعلى درجة موافقة بنسبة 79.4%، بينما حصلت الفرقة "تعتبر الأنشطة التي تقدمها الهيئة كافية لإشباع حاجات الفئات المستهدفة" على أقل درجة موافقة بنسبة 71.1%. ويعزى ذلك إلى حاجة الفئات المستهدفة المستمرة للبرامج والأنشطة مع وجود قلة في الإمكانيات لتنفيذها، وضرورة أخذ رأي المستهدفين واستطلاع آرائهم أو من يمثلهم عند التخطيط لتلك البرامج حتى تكون ذات أثر وفعالية كبيرين. تتفق هذه النتيجة مع دراسة (العدوان والهمشري، 2021) في حصول متغير الجودة على متوسط مرتفع قدره 4.35 في شركات الأدوية الأردنية، بينما تختلف مع نتائج دراسة (منصور، 2019) المطبقة على بلدية جنين، حيث تُظهر أن رسالة المنظمة ليست هي الخيار الأقوى لتقييم جودة الخدمة المقدمة، ودراسة (موجب، 2021)، في حصول محور جودة الخدمة على درجة متوسطة بمتوسط قدره 2.47

التي تم تطبيقها على مستشفى حماية الأطفال التعليمي في بغداد، ودراسة (العدوان والهمشري، 2021) حيث بلغ متوسط محور رضا الزبائن 3.90، وهو ما يدل على أهمية هذا المحور في رسالة المنظمة، مما يوجب على المنظمات الاهتمام بهم وإرضائهم بالطرق الممكنة، بينما اختلفت النتيجة مع دراسة (موجب، 2021) في حصول هذا المحور على درجة متوسطة بمتوسط بلغ 2.50 في الدراسة التي تناولت أثر الرسالة في تحقيق الميزة التنافسية في شركة مطاحن أرغيس.

ب- تحليل فقرات محور "الخدمة المقدمة"

جدول 11 يوضح درجة الموافقة على فقرات محور "الخدمة المقدمة"

الفرقة	المتوسط	المعياري الانحراف	اختبار T test	النسبة المئوية الترتيب
1. يعرف الموظفون تماماً نوع الأنشطة التي تقدمها الهيئة للفئات المستهدفة	7.60	2.43	8.44	76.0
2. تحرص إدارة الهيئة على تقديم أنشطتها للفئات المستهدفة في الوقت المناسب	7.59	2.27	8.98	75.9
3. تعتبر الأنشطة التي تقدمها الهيئة كافية لإشباع حاجات الفئات المستهدفة	7.11	2.03	7.71	71.1
4. تحتم إدارة الهيئة بتنوع أنشطتها المقدمة للفئات المستهدفة	7.65	2.20	9.55	76.5
5. تستجيب الهيئة لرغبات الفئات المستهدفة في الأنشطة التي يطلبوها	7.94	2.10	11.3 2	79.4

أقل درجة موافقة بنسبة 66.7%. ويعزى ذلك إلى محدودية توظيف منهجيات البحث والتطوير وتطبيق التكنولوجيا على الرغم من طموح الهيئة وتوجهها لإدخال التكنولوجيا في العمل ولكنها بحاجة لأن تكون تلك الجهود أكثر قوة مما يساهم في تطوير عمل الهيئة.

تتفق هذه الدراسة تقريباً مع دراسة (موجب، 2021) و (العدوان والهمشري، 2021) في حصول محور البحث والتطوير على متوسط بمقدار 2.60 و 3.64 على التوالي وهو ما يشير إلى محدودية الاهتمام بالبحث والتطوير في عمل المؤسسات مع أهميتها في تطوير مزايا تنافسية وإيجاد حلول لمشكلات قد تنشأ أثناء العمل أو قد تواجه المؤسسات في المستقبل.

د- تحليل فقرات محور "الاهتمام بالموظفين"

جدول 13 يوضح درجة الموافقة على فقرات مجال "الاهتمام بالموظفين"

الفقرة	المتوسط	المعياري الانحراف	اختبار T test	النسبة المئوية التأييد %
1. تقوم الهيئة بإعلام جميع موظفيها بفحوى رسالتها وأهدافها	7.21	2.72	6.14	72.1
2. يؤمن الموظفون برسالة الهيئة	7.38	2.56	7.14	73.8
3. يتفان الموظفون في تحقيق رسالة الهيئة	7.25	2.43	7.02	72.5
4. تحتم إدارة الهيئة بتدريب وتطوير موظفيها لتحقيق رسالتها	7.31	2.42	7.26	73.1
5. تحتم إدارة الهيئة بخلق بيئة تنظيمية تساعد في زيادة انتماء موظفيها	7.15	2.45	6.54	71.5
مجال الاهتمام بالموظفين بشكل عام	7.26	2.20	7.80	72.6

ج- تحليل فقرات محور "البحث والتطوير"

جدول 12 يوضح درجة الموافقة على فقرات محور "البحث والتطوير"

الفقرة	المتوسط	المعياري الانحراف	اختبار T test	النسبة المئوية التأييد %
1. يلمس الموظفون توجه رئاسة الهيئة نحو توظيف التكنولوجيا في العمل	6.94	2.43	5.77	69.4
2. تقوم الهيئة بإجراء دراسات للتنبؤ بحاجات الفئات المستهدفة في المستقبل	6.67	2.43	4.71	66.7
3. تقوم إدارة الهيئة بإجراء دراسات وبحوث لتطوير عملها	6.72	2.52	4.70	67.2
4. يشجع مناخ العمل التنظيمي على الإبداع والابتكار	6.84	2.45	5.34	68.4
5. يُعتبر ابتكار أساليب وأنشطة جديدة أولوية للهيئة من أجل تعزيز مكانتها	7.34	2.48	7.21	73.4
محور البحث والتطوير بشكل عام	6.90	2.13	6.40	69.0

يتضح من الجدول رقم (12) أن درجة الموافقة على فقرات محور "البحث والتطوير" بشكل عام بلغت 69.0%، حيث تعتبر هذه النسبة إيجابية مع ملاحظة أنها أعلى من المتوسط بقليل، وقد حصلت الفقرة "يُعتبر ابتكار أساليب وأنشطة جديدة أولوية للهيئة من أجل تعزيز مكانتها" على أعلى درجة موافقة بنسبة 73.4%، بينما حصلت الفقرة "تقوم الهيئة بإجراء دراسات للتنبؤ بحاجات الفئات المستهدفة في المستقبل" على

72.6%، في حين جاء في الترتيب الرابع والأخير محور "البحث والتطوير" بنسبة 69.0%. مما يدل على أن هناك ما يمكن القيام به لتحسين واقع رسالة المؤسسة من خلال اتخاذ عدد من الإجراءات التي سيتم الإشارة إليها في التوصيات.

اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (حسين، 2017)، حيث بلغ المتوسط العام لرسالة مستشفى حماية الأطفال التعليمي في بغداد 76.6%، كما اتفقت مع دراسة (دمبري، 2018)، حيث بلغ متوسط الموافقة على رسالة المنظمة بدرجة 4.021 أي بدرجة مرتفعة.

2- تحليل فقرات مجال "أداء العاملين"

جدول 15 درجة الموافقة على فقرات مجال "أداء العاملين"

الترتيب	النسبة المئوية %	اختبار T test	المعياري الانحراف	المتوسط	الفقرة
4	77.8	9.21	2.41	7.7 8	1. يبذل الموظفون الجهد الكافي لإنجاز أعمالهم في الوقت المحدد
8	76.5	8.84	2.37	7.6 5	2. يقوم الموظفون بأداء المهام المطلوبة على أكمل وجه
12	74.4	7.72	2.45	7.4 4	3. يحرص الموظفون على العمل الجماعي في كافة مهامهم
5	77.6	8.53	2.58	7.7 6	4. يلتزم الموظفون بالتعليمات عند تنفيذ المهام
11	74.7	7.69	2.50	7.4 7	5. يؤدي الموظفون أدواراً إضافية طوعية بجانب أدائهم الوظيفي
1	78.7	9.31	2.49	7.8 7	6. لدى الموظفين معرفة وإلمام بطبيعة الأعمال المؤكدة لهم

يتضح من الجدول رقم (13) أن درجة الموافقة على فقرات محور "الموظفين" بشكل عام بلغت 72.6%، حيث تعتبر هذه النسبة مرتفعة لكنها ليست بالصورة المرجوة، وقد حصلت الفقرة "يؤمن الموظفون برسالة الهيئة" على أعلى درجة موافقة بنسبة 73.8%، بينما حصلت الفقرة "تتحم إدارة الهيئة بخلق بيئة تنظيمية تساعد في زيادة انتماء موظفيها" على أقل درجة موافقة بنسبة 71.5%. ويعود ذلك إلى اهتمام الهيئة بتوجيه برامجها نحو الفئات المستهدفة بصورة أكبر من اهتمامها بتنمية ومهارات وقدرات موظفيها على الرغم من وجود برامج خاصة تستهدف العاملين في الهيئة، كما أنها بحاجة ماسة لتعميق فهم العاملين لدور الهيئة الإيجابي والمؤثر في المجتمع، مما يزيد من انتمائهم وإنتاجيتهم وزيادة التفاني والعطاء.

تختلف نتائج الدراسة مع دراسة (موجب، 2021) و (بن الدين، 2019) في حصول هذا المتغير على درجة متوسطة بمتوسط قدره 2.46 و 2.08 على التوالي.

هـ- محاور مجال "رسالة المؤسسة" معاً:

جدول 14 يوضح ترتيب محاور مجال "رسالة الهيئة"

الترتيب	النسبة المئوية %	محاور مجال رسالة المؤسسة
2	75.3	محور رضا المستفيدين
1	75.8	محور الخدمة المقدمة
4	69.0	محور البحث والتطوير
3	72.6	محور الاهتمام بالموظفين
	73.2	المتوسط العام لمجال "رسالة الهيئة"

يتبين من الجدول (14) أن مجال "رسالة الهيئة" حصل على نسبة 73.2%، حيث كانت أعلى درجة لمحور "الخدمات المقدمة" بنسبة 75.8%، يليه محور "رضا المستفيدين" بنسبة 75.3%، وجاء في الترتيب الثالث محور "الموظفين" بنسبة

ويعود ذلك إلى قلة الحوافز التي تشجع الموظفين على رفع مستوى الأداء والتميز في العمل، ووجود الضغوط النفسية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على أداء الموظف الفلسطيني، وحاجة الموظفين للتدريب والتطوير بشكل مستمر.

اتفقت نتائج هذا المحور مع دراسة كل من (أبو الروس والغماري، 2019) في حصول أداء الموظفين على نسبة جيدة بمقدار 70.53% للعاملين في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة، ودراسة (عبد ربه، 2019) في حصول أداء الموظفين العاملين في البنوك الفلسطينية على نسبة مرتفعة جداً بمقدار 86.4%

اختبار الفرضيات:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 $\alpha \leq$ بين رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة وأداء العاملين.

لاختبار هذه الفرضية والفرضيات الفرعية تم استخدام اختبار "معامل بيرسون للارتباط"، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول 16 معامل الارتباط بين رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة وأداء العاملين

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
0.000	.798*	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المستهدفين في هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة ومستوى أداء العاملين
0.000	.797*	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الخدمة المقدمة في هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة ومستوى أداء العاملين
0.000	.508*	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين البحث والتطوير في هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة ومستوى أداء العاملين

الفرقة	الموسم	الانحراف المعياري	اختبار T test	النسبة المئوية للتدريب	الفرقة
7	7.7	2.44	9.02	77.6	ينسق الموظفون فيما بينهم عند إنجاز الأعمال الموكلة لهم
8	7.6	2.43	8.43	76.0	يملك الموظفون الخبرات والمهارات اللازمة لأداء عملهم
9	7.8	2.64	8.68	78.5	يوجد متابعة وتوجيه مستمر من قبل الإدارة على إنجاز الموظفين لأعمالهم
10	7.8	2.31	9.79	78.2	يُظهر الموظفون مستويات عالية من الأداء
11	7.5	2.38	8.46	75.7	لدى الموظفين القدرة على حل المشكلات التي تواجههم أثناء إنجاز الأعمال
12	7.3	2.28	8.06	73.9	يحرص الموظفون على استغلال أوقات العمل الرسمي لمصلحة العمل
13	7.6	2.54	8.41	76.9	يشارك الموظفون في ندوات وورش عمل وأنشطة لها علاقة بالعمل
مجموع العاملين "بشكل عام"	7.6	2.18	9.68	76.7	

يتضح من الجدول (15) أن درجة الموافقة على فقرات مجال "أداء العاملين" بشكل عام بلغت 76.7%، حيث تعتبر هذه النسبة مرتفعة ولكنها ليست بالشكل المتوقع لأداء العاملين، وقد حصلت الفرقة "لدى الموظفين معرفة وإلمام بطبيعة الأعمال الموكلة لهم" على أعلى درجة موافقة بنسبة 78.7%، بينما حصلت الفرقة "يحرص الموظفون على استغلال أوقات العمل الرسمي لمصلحة العمل" على أقل درجة موافقة بنسبة 73.9%.

2. يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لرسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة على أداء العاملين.

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

جدول 17 تحليل الانحدار المتعدد

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية (Sig.)
المقدار الثابت	0.536	1.053	0.295
رضا المستهدفين	0.465	4.877	0.000
الخدمة المقدمة	0.430	3.291	0.001
البحث والتطوير	0.315	3.022	0.003
الاهتمام بالموظفين	0.351	2.605	0.011
معامل الارتباط = 0.860	معامل التحديد المعدل = 0.727		
قيمة الاختبار F = 63.630	القيمة الاحتمالية = 0.000		

يبين جدول (17) أن معامل الارتباط = 0.860، ومعامل التحديد المعدل = 0.727 وهذا يعني أن 72.7% من التغير في أداء العاملين تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في أداء العاملين. وأن قيمة الاختبار F المحسوبة بلغت 63.630، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة وأداء العاملين.

معادلة الانحدار:

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الاهتمام بالموظفين في هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة ومستوى أداء العاملين	.714*	0.000
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة وأداء العاملين.	.778*	0.000

يبين جدول (16) أن معامل الارتباط يساوي 0.778، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة وأداء العاملين. ويعزى ذلك لطبيعة العلاقة الإيجابية بين مكونات رسالة الهيئة ودورها في التأثير على أداء العاملين، حيث تهتم الهيئة ببناء علاقة ثقة مع الفئات المستهدفة، كما تستجيب لرغباتهم في تنوع وتصميم البرامج التي يطلبونها، وتبتكر أساليب وأنشطة جديدة لتعزيز مكانتها عند الفئات المستهدفة، كما تحرص بصورة واقعية على ربط الموظفين برسالتها وقيمتها.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Onafowora et al., 2020) في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرسالة والالتزام التنظيمي للعاملين في بنوك الودائع في ولاية لاغوس في نيجيريا، ودراسة (حسين، 2017) في وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مضمون رسالة المستشفى وتحقيق الميزة التنافسية، ودراسة (منصور، 2019) في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الرؤية، الرسالة، والأهداف، والخيارات الاستراتيجية) وجودة الخدمة المقدمة.

أداء العاملين تُعزى للمتغيرات الشخصية التالية: (مكان العمل، الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام T - لعينتين مستقلتين والتباين الأحادي والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول 18 نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين والتباين الأحادي للمتغيرات الشخصية

المتغير	اسم الاختبار	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
مكان العمل	التباين الأحادي	2.725	0.024
الجنس	T- لعينتين مستقلتين	-0.865	0.389
الفئة العمرية	التباين الأحادي	1.243	0.299
المؤهل العلمي	التباين الأحادي	0.170	0.916
سنوات الخدمة	التباين الأحادي	0.469	0.705
المستوى الوظيفي	التباين الأحادي	0.626	0.645

من النتائج الموضحة في جدول (18) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لمتغير مكتب الهيئة وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات عينة الدراسة حول أثر رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة على أداء العاملين تعزى إلى مكان العمل وذلك لصالح (مكتب الهيئة)، ويعزى ذلك إلى متابعة مجلس إدارة الهيئة للموظفين ولأعمالهم وإنجازاتهم وقرب الموظفين من صناعة القرار بشكل مباشر، أما باقي المتغيرات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات عينة الدراسة حول أثر رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة على أداء

أداء العاملين = $0.536 + (0.465 \times \text{رضا المستفيدين}) + (0.430 \times \text{الخدمة المقدمة}) + (0.315 \times \text{البحث والتطوير}) + (0.351 \times \text{الاهتمام بالموظفين})$.

فقد تبين أن كافة المتغيرات المستقلة (رضا المستفيدين، والخدمة المقدمة، والبحث والتطوير، والاهتمام بالموظفين) تؤثر في أداء العاملين بهيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة، ويُعزى ذلك إلى أن محور الخدمة المقدمة أخذ الاهتمام الأكبر بجانب محور رضا المستفيدين يليهما الاهتمام بالموظفين ثم البحث والتطوير، كون الهيئة تهتم بتقديم الخدمة للفئات المستهدفة (منتسبي الوزارة، طلبة المدارس، نزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل، وفئات مجتمعية أخرى)، ما يتطلب تحقيق أعلى درجات تنمية وتطوير أداء العاملين ليكونوا قادرين على تأدية رسالة الهيئة للفئات المستهدفة بصورة جيدة.

اتفقت نتيجة هذه الفرضية مع دراسة (دميري، 2018)، حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمكونات صياغة الرسالة على القدرة على تحسين أداء العاملين، ومع دراسة (العدوان والهمشري، 2020) حيث يوجد أثر معنوي لرسالة المنظمة بمكوناتها (الجودة، البحث والتطوير، رضا الزبائن، التكنولوجيا) على تحقيق الميزة التنافسية لشركات الأدوية الأردنية عند، ومع دراسة (موجب، 2021) حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمكونات الرسالة (الجودة، البحث والتطوير، المورد البشري، العملاء) على الميزة التنافسية.

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسط استجابات عينة الدراسة حول أثر رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي في قطاع غزة على

العاملين تعزى إلى (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي)، ويعود ذلك إلى أن جميع الموظفين بمختلف نوعهم الاجتماعي وفئاتهم العمرية ومؤهلاتهم العلمية وسنوات خدمتهم ومستوياتهم الوظيفية يعملون وفق رسالة الهيئة دون وجود اعتبارات لتلك المتغيرات الشخصية.

4. أظهرت الدراسة أن اهتمام الهيئة بالموظفين مرتفع لكنه ليس بالمستوى المرجو، حيث لا بد من تعميق فهم العاملين لأهمية دور ورسالة الهيئة في المجتمع، وزيادة روح التفاني والإخلاص في العمل.

5. أوضحت الدراسة أن مستوى أداء العاملين مرتفع وهو أعلى نسبة في متغيرات الدراسة ولكن ليس بالصورة المتوقعة، حيث تحتاج الهيئة لتحسين نوعية البرامج التدريبية الموجهة للعاملين، كما أن سوء الوضع الاقتصادي والسياسي والاجتماعي وقلة الحوافز المقدمة تؤثر بصورة مباشرة وغير مباشرة على أدائهم.

6. بينت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي بمكوناتها (الفئات المستهدفة، والخدمة المقدمة، والبحث والتطوير، والاهتمام بالموظفين) وأداء العاملين فيها، ويرجع ذلك للعلاقة الإيجابية بين مكونات رسالة الهيئة وتأثيرها على أداء العاملين.

7. تبين من خلال الدراسة وجود أثر إيجابي ذا دلالة إحصائية لرسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي على أداء العاملين، حيث تهتم الهيئة بتقديم خدماتها من خلال تطوير أداء العاملين لضمان إيصال رسالة الهيئة بصورة صحيحة ووفقاً للسياسة العامة للهيئة ولوزارة الداخلية والأمن الوطني.

العاملين تعزى إلى (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي)، ويعود ذلك إلى أن جميع الموظفين بمختلف نوعهم الاجتماعي وفئاتهم العمرية ومؤهلاتهم العلمية وسنوات خدمتهم ومستوياتهم الوظيفية يعملون وفق رسالة الهيئة دون وجود اعتبارات لتلك المتغيرات الشخصية. واتفقت نتيجة هذه الفرضية مع دراسة (دمبري، 2018) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول أثر رسالة المنظمة على أداء العاملين في مؤسسة الحضنة حليب بولاية المسلية بالجزائر يُعزى للمتغيرات الشخصية، ودراسة (بن الدين و أوليدي، 2019) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الشخصية السابقة في تأثير متغيرات رسالة المنظمة في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات محل الدراسة.

مناقشة النتائج:

توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج وهي كالآتي:

1. تبين من خلال الدراسة أن اهتمام الهيئة برضا الفئات المستهدفة مرتفع نوعاً ما، مع ضرورة زيادة حرصها على الاستماع لآراء الفئات المستهدفة عن أنشطتها، من أجل إحداث تطوير للبرامج يكون مبنياً على التغذية الراجعة السليمة.
2. أوضحت الدراسة أن اهتمام الهيئة بالخدمات المقدمة للفئات المستهدفة مرتفع إلى حد ما، مع أن الأنشطة والبرامج لا تكفي لسد احتياج الفئات المستهدفة بصورة كبيرة.
3. بينت الدراسة أن اهتمام الهيئة بالبحوث والتطوير وتطبيق التكنولوجيا في العمل مرتفع بصورة محدودة (فوق

5. وضع خطة تطويرية مبنية على توجهات استراتيجية نحو
توظيف التكنولوجيا في العمل، لما لها من آثار إيجابية في
الإدارة وتسريع الإنجاز وتقليل الأخطاء البشرية.
6. تصميم برامج تدريبية متخصصة مبنية على نتائج تقييم
أداء الموظفين، بحيث تكون البرامج موجهة وتهدف لرفع
مستوى المهارات الوظيفية، يحصل بعدها الموظف على
شهادة يستفيد منها في مسيرته المهنية.
7. اتخاذ آليات لزيادة ربط الموظف برسالة الهيئة بصورة فعالة
من خلال عدد من الإجراءات مثل: (الحوافز المختلفة،
الاستماع لآرائهم، مشاركتهم في التخطيط... إلخ).
8. أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول
أثر رسالة هيئة التوجيه السياسي والمعنوي على أداء
العاملين تُعزى لمكان العمل لصالح (مكتب الهيئة)، وذلك
لقرب الموظفين من مكان صناعة القرار وإصدار
السياسات والتوجهات، ومتابعة مجلس الإدارة لأداء
الموظفين وعملهم بشكل مباشر. بينما لا توجد فروق ذات
دلالة إحصائية لباقي المتغيرات الشخصية (الجنس، الفئة
العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المستوى
الوظيفي)، ويعود ذلك إلى أن رسالة الهيئة مسؤولة للجميع
بغض النظر عن باقي المتغيرات الشخصية.

التوصيات:

- بناءً على النتائج السابقة توصي الدراسة بالآتي:
1. ترك مساحة للفئات المستهدفة بالتعبير عن رأيها وأخذ
تغذية راجعة عن الأنشطة وقياس الأثر بعد تنفيذ البرامج،
من أجل تحسينها وتطويرها بصورة أفضل، والتعرف على
البرامج المستقبلية التي تستهدفهم.
 2. تصميم مجموعة من المقاييس ضمن معايير يتم الاتفاق
عليها، لاستخدامها لقياس جودة الأنشطة المختلفة.
 3. استهداف موظفي الهيئة بعدد من الأنشطة النوعية المتنوعة
لتعميق فهمهم وإدراكهم لرسالة الهيئة وتعزيزها في نفوسهم.
 4. ضرورة القيام بإجراء البحوث والدراسات التطويرية، وذلك
من أجل تطوير عمل الهيئة وابتكار أساليب جديدة وإيجاد
حلول علمية لبعض المشكلات التي قد تظهر في العمل.

عبدربه، ليناس. (2019). "التدوير الوظيفي وتأثيره على أداء الموظفين العاملين في قطاع البنوك الفلسطينية". (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الخليل-فلسطين.
عوض، نور. (2021). "أثر التغيير التنظيمي على أداء العاملين في الدوائر الضريبية في فلسطين". (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية.
كيلاني، سونيا. (2019). "مساهمة رسالة المؤسسة في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية": دراسة حالة مجمع صيدال لصناعة الأدوية في الجزائر". مجلة الاقتصاد الصناعي (خزانتك)، 2(9)، 44-58.
محبوب، مراد، وحمودي، دلال. (2017). "أهمية القيم الأخلاقية في صياغة رسالة المنظمة". مجلة العلوم الإنسانية، 48، 85-99.
موجب، أميرة. (2021). "أثر رسالة المنظمة على تحقيق الميزة التنافسية": دراسة حالة في شركة مطاحن سيدي ارغيس أم البواقي. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي.

ثانياً: قائمة المراجع الأجنبية:

Abu Al-Rous, S, and Al-Ghmari, W. (2019). The impact of self-development activities on the performance of employees in the Ministry of Education in the Gaza Strip (in Arabic). *Journal of the Islamic University for Economic and Administrative Studies*, 27(4), 22-45.
Abdel Qader, H, and Jaafar, Y. (2020). The role of the polarization strategy in developing the performance of public employees from the point of view of employees of the departments of the ministries of the State of Palestine, the outskirts of Jerusalem (in Arabic). *Journal of the Islamic University for Educational and Psychological Studies*, 28(3), 139-157.
Abd Rabbo, L. (2019). Job rotation and its impact on the performance of employees working in the Palestinian banking sector (in Arabic). (Unpublished Master Thesis). *Hebron University - Palestine*.
Adwan, Y. M., & Al-Hamshari, R. (2021). Organizational Mission Impact On Achieving Competitive Advantage In Jordanian Pharmaceutical Sector. *Jerash for Research and*

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

أبوالروس، سامي، والغماري، وسام. (2019). "أثر أنشطة التنمية الذاتية على أداء الموظفين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة". مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 27(4)، 22-45.
الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، (2021). المرأة والرجل في فلسطين قضايا وإحصاءات.
بن الدين، فاطمة الزهراء؛ و أوليدي، حنان. (2019). رسالة المنظمة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسي: دراسة حالة مؤسسة موبيليس الإدارة المركزية والمديرية الجهوية بورقلة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح بورقلة، الجزائر.
بهورى، نبيل. (2018). "أثر الإدارة بالأهداف على صياغة رسالة المؤسسة". مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، 2(2).
حسين، انتصار. (2017). "أثر مضامين رسالة المنظمة الصحية في مستويات خدماتها-مستشفى حماية الأطفال التعليمي في بغداد أمودجاً". مجلة الإدارة والاقتصاد، 40(112)، 91-114.
حطّاب، هادي. (2019). "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء موظفي دوائر ضريبة الدخل في فلسطين". (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية.
شويكي، مازن؛ و أبوأمونة، يوسف؛ و بدح، وائل. (2016). أثر التوجهات الاستراتيجية على إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على وكالة الغوث الدولية في قطاع غزة. (كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية). (ص 1-ص 34). جامعة الأزهر بغزة، فلسطين.
عبدالقادر، حسين، وجعفر، يونس. (2020). "دور استراتيجية الاستقطاب في تنمية أداء الموظفين العموميين من وجهة نظر موظفي دوائر وزارات دولة فلسطين ضواحي القدس". مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 28(3)، 139-157.

- Advantage in Economic Institutions: A Case Study of the Soidal Pharmaceutical Industry Complex in Algeria (in Arabic). *Journal of Industrial Economics (Khazartak)*, 2 (9), 44–58.
- Mahboob, M, and Hamoudi, D. (2017). The importance of ethical values in formulating the organization's mission (in Arabic). *Journal of the Human Sciences*, 48, 85–99.
- Moheb, A. (2021). The Impact of the Organization's Mission on Achieving Competitive Advantage: A case study in the Sidi Arghis Mills Company in Oum El Bouaghi (in Arabic). (Unpublished Master Thesis). *Larbi Ben M'hidi University - Umm El-Bouaghi*.
- Mansour, M. M. O. (2019). The Role of Vision, Mission, Objective and Strategic Choice on the Quality of Service Provided to Citizens Jenin Municipality in Palestine. *International Journal of Business and Management*, 14(2), 80.
- Onafowora, A., Makinde, G. O., & Akinlabi, B. H. (2020). The Effect of Mission Statement on Organisational Commitment of Selected Deposit Money Banks in Lagos State, Nigeria. *International Journal of Innovative Research and Development*, 9(10), 138–142.
- Palestinian Central Bureau of Statistics, (2021). Women and men in Palestine issues and statistics (in Arabic).
- Powers, E. L. (2012). Organizational Mission Statement Guidelines Revisited. *International Journal of Management & Information Systems (IJMIS)*, 16(4), 281–290.
- Shobaki, M; and Abu-Amouna, Y; and Badah, W. (2016). The Impact of Strategic Directions on Crisis Management: A Field Study on the International Relief Agency in the Gaza Strip. Faculty of Economics and Administrative Sciences (in Arabic). (pp. 1-p. 34). *Al-Azhar University in Gaza, Palestine*.
- Studies*, 22(1), 573–593.
- Alegre, I., Berbegal-Mirabent, J., Guerrero, A., & Mas-Machuca, M. (2018). The real mission of the mission statement: A systematic review of the literature. *Journal of Management and Organization*, 24(4), 456–473.
- Awad, N. (2021). The impact of organizational change on the performance of workers in tax departments in Palestine (in Arabic). (Unpublished Master Thesis). *An-Najah National University*.
- Bahori, N. (2018). The impact of management by objectives on the formulation of the institution's mission (in Arabic). *Journal of Human Resources Development for Studies and Research*, 2 (2).
- Beneddine, F Z; and Oledi, H. (2019). The mission of the organization and its impact on achieving competitive advantage: a case study of the Mobilis Foundation, the central administration and the regional directorate in Ouargla (in Arabic). (Unpublished Master Thesis). *Kasdi Merbah University of Ouargla, Algeria*.
- David, M., David, F. R., & David, F. (2014). Mission statement theory and practice: a content analysis and new direction. *International Journal of Business, Marketing, & Decision Science*, 7(1), 95–110.
- Dermol, V. (2013). Relationship Between Mission Statement and Company Performance. *Annals of the Alexandru Ioan Cuza University - Economics*, 59(1).
- Dermol, V., & Sirca, N. T. (2018). Communication, Company Mission, Organizational Values, and Company Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 238(2001), 542–551.
- Dong, F., Xie, Y., & Cao, L. (2019). Board power hierarchy, corporate mission, and green performance. *Sustainability (Switzerland)*, 11(18).
- Hussain, I. (2017). The impact of the contents of the health organization's message on the levels of its services - Children's Protection Teaching Hospital in Baghdad as a model (in Arabic). *Journal of Management and Economics*, 40(112), 91–114.
- Hattab, H. (2019). The impact of the application of total quality management on the performance of employees of the income tax departments in Palestine. (Unpublished Master Thesis). *An-Najah National University*.
- Kilani, S. (2019). The Contribution of the Foundation's Mission to Achieving Competitive