مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: مدى توافر عوامل الإخلال الوظيفي في مديرية مالية اللاذقية "دراسة ميدانية"
اسم الكاتب: د. علي يونس ميا، علا محسن داؤد
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5266
تاريخ الاسترداد: 2026/11/04 01:49 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (41) العدد (2) 2019
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (41) No. (2) 2019

مدى توافر عوامل الإخلال الوظيفي في مديرية مالية اللاذقية "دراسة ميدانية"

الدكتور علي يونس ميّا*
علا محسن داؤد**

(تاريخ الإيداع 2 / 7 / 2018. قُبِل للنشر في 22 / 4 / 2019)

□ ملخّص □

هدف البحث إلى دراسة مدى توافر عوامل الإخلال الوظيفي لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية من وجهة نظر الإدارة العليا والمتوسطة (مديرين ورؤساء دوائر ورؤساء شعب)، والمتمثلة بـ: الوازع الأخلاقي، الرضا الوظيفي، ضغوط العمل، الثقافة التنظيمية، الثواب والعقاب، ظروف وبيئة العمل. اعتمد البحث على المنهج الوصفي، وشمل مجتمع البحث جميع العاملين الإداريين (مدير، رئيس قسم، رئيس دائرة، رئيس شعبة) في مديرية مالية اللاذقية، والبالغ عددهم (229) إداري، حيث تمّ توزيع الاستبانة عليهم، وتمّ استرجاع (211) استبانة، وبنسبة استجابة بلغت (92.14%). توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: توفر الوازع الأخلاقي، والرضا الوظيفي، والثقافة التنظيمية، وظروف وبيئة العمل بدرجة كبيرة، بينما تتوفر ضغوط العمل وأنظمة الثواب والعقاب بدرجة متوسطة، وجميع هذه العوامل تؤثر بشكل إيجابي على العمل الوظيفي لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية، وبشكل يؤدي إلى عدم الإخلال الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الإخلال الوظيفي، الوازع الأخلاقي، الرضا الوظيفي، ضغوط العمل، الثقافة التنظيمية، الثواب والعقاب، ظروف وبيئة العمل.

* أستاذ، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.
** طالبة دراسات عليا (دكتوراه)، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (41) العدد (2) 2019
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (41) No. (2) 2019

Availability of Job Disruption Factors in Lattakia Financial Directorate "A Field Study"

Dr. Ali Younes Mia [*]
Ola Mohsen Daoud[**]

(Received 2 / 7 / 2018. Accepted 22 / 4 / 2019)

□ ABSTRACT □

The objective of the study is to investigate the availability of functional impairment factors in the Lattakia Financial Directorate from the point of view of senior and middle management (managers, heads of departments and heads of people), namely: ethical concerns, job satisfaction, work pressures, organizational culture, reward and punishment, . The research community was based on the descriptive approach. The research society included all administrative staff (director, head of department, head of department, head of division) in the Directorate of Finance of Lattakia, (229) administrative, where the questionnaire was distributed to them, 211 answers were retrieved, in response to (92.14%). The research found a number of results, the most important of which are: moral availability, job satisfaction, organizational culture, working conditions and environment, while work pressure and reward and punishment systems are available to a medium degree. All these factors positively affect the work of employees in Lattakia Financial Directorate, In a manner that does not cause any breach of the job.

Keywords: career deviation, moral bias, job satisfaction, work pressures, organizational culture, reward and punishment, conditions and work environment.

[*]**Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**
[**] **Postgraduate student (Ph.D.), Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**

مقدمة:

تعد الوظيفة سواء كانت عامة أم خاصة أمانة يؤتمن عليها صاحبها، ولا بدّ أن يؤدي حقها كما يريدها أصحابها، ولذلك فإنّ الموظف أمين على وظيفته وعليه يجب أن يبذل قصارى جهده في عمله لكي يخرج على أكمل وجه؛ فالموظف يستمد من وظيفته في أغلب الأحيان مركزاً ونفوذاً، ومن ثمّ ينبغي عليه أن يستفيد من ذلك في القيام بمهام وظيفته، وأداء واجباته على أفضل وجه ممكن دون انتظار أي مقابل لعمله سوى ما خصص لوظيفته من مرتب يستحقه، أما لو عزف عن هذا السبيل وتحول لتحقيق مآرب خاصة أخرى مادية كانت أم معنوية عن طريق إخلاله بواجبات وظيفته فإنه يصبح خطراً على الجهاز الذي ينتمي إليه وعلى أصحاب المصالح وعلى المجتمع.

يعد أداء الموظف العام للعمل بدقة وأمانة من أهم المبادئ التي تحكم الوظيفة العامة، وهو الذي يضمن استمرار سير المرافق العامة بانتظام وإطراد؛ فالموظف العام يعتبر الأداة والوسيلة التي تباشر بموجبها الإدارة مهامها، في سبيل إشباع حاجيات الأفراد، فهو من يمثلها ويتصرف باسمها ولحسابها، لهذا عليه أن يبتعد عن كل ما من شأنه أن يؤدي به إلى الانحراف والفساد، كما يجب أن يتحلى بالحياد والنزاهة وأخلاقيات العمل الإداري، فلا ينحاز بعلاقته الوظيفية إلى أي جهة كانت، بل يجب أن يؤدي واجباته بصورة موضوعية بعيداً عن كل الاعتبارات، وكل سلوك أو تصرف للمبادئ الآنفة الذكر يُعرّض الموظف للمساءلة التأديبية، ومن أخطر التصرفات التي تنتهك المبادئ السابقة الإخلال في أداء الوظيفة، أو ما اصطلح على تسميته بالإخلال الوظيفي والذي يعتبر أحد صور الفساد الإداري، وسبب تصنيفه ضمن أشكال الفساد الإداري وأخطرها لأنه سلوك سلبي ينبئ عن سوء نية وقصد الموظف العام وانحرافه عن أخلاقيات العمل الإداري وواجباته.

انطلاقاً من ذلك تقوم الباحثة من خلال هذا البحث بالتعرف على عوامل الإخلال الوظيفي والتي تؤثر سلباً أو إيجاباً على أداء الموظف لواجبه الوظيفي، وذلك بالتطبيق على العاملين الإداريين في مديرية مالية اللاذقية.

مشكلة البحث:

إنّ نجاح أي منظمة لا يتوقف على استخدام الموارد المادية فحسب، بل أيضاً على استخدام كفاءة الموارد البشرية استخداماً عقلانياً ورشيداً، فالطاقات البشرية لا تصبح قدرة ذات فعالية على أكمل وجه إلا بتحريكها وتطويرها وإشباع حاجاتها الإنسانية والاجتماعية والنفسية والاقتصادية؛ فالعنصر البشري قد يشوبه أحياناً الخلل الناتج عن العديد من العوامل الاجتماعية والتنظيمية المختلفة، ولذلك كان لا بد من التعرف على العوامل المسببة لهذا الخلل الذي يقوم به الموظف أثناء عمله، فمن خلال عمل الباحثة في مديرية المالية بمحافظة اللاذقية لاحظت العديد من مظاهر الإخلال الوظيفي لدى الموظفين في المديرية، ومن أهمها عدم اهتمام الموظفين بأوقات الدوام الرسمي، ومساواة الموظف المجتهد بالموظف المتكاسل، مما يترك الأثر البالغ في أداء الموظفين، ولذلك يمكن تجسيد مشكلة البحث في التساؤل الآتي:

ما مدى توافر عوامل الإخلال الوظيفي لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية؟

أهمية البحث وأهدافه:

إنّ موضوع الانضباط الوظيفي داخل التنظيمات سواء الاقتصادية منها أو الخدماتية، وعدم الإخلال بها هو موضوع في غاية الأهمية بالنسبة لفهم وتفسير العقلانية داخل هذه التنظيمات، والتي تعتبر كياناً يفرض التقيد بجملة من المعايير والقواعد السلوكية والضرورية لضمان بقائها واستمراراها. لذلك تكمن أهمية البحث في كونه يتناول موضوع من

المواضيع الهامة التي تمس العنصر البشري في قطاع خدمي حيوي، حيث أنّ الإخلال بمهام الموظفين يمكن أن يؤدي إلى نتائج سلبية خطيرة، ويؤثر على أداء المنظمة ككل، لذلك يمكن أن تسهم نتائج هذا البحث في معالجة الخلل الحاصل لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية، بما يسهم في رفع أداء الموظفين، وأداء المديرية بشكل عام.

ويهدف البحث إلى دراسة مدى توافر عوامل الإخلال الوظيفي لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية من وجهة نظر الإدارة العليا والمتوسطة (مديرين ورؤساء دوائر ورؤساء شعب)، والمتمثلة بـ: الوازع الأخلاقي، الرضا الوظيفي، ضغوط العمل، الثقافة التنظيمية، الثواب والعقاب، ظروف وبيئة العمل.

فرضيات البحث:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات الإداريين فيما يتعلق بتوفر الوازع الأخلاقي كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية وبين المتوسط الواجب توافره.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات الإداريين فيما يتعلق بتوفر الرضا الوظيفي كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية وبين المتوسط الواجب توافره.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات الإداريين فيما يتعلق بتوفر ضغوط العمل كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية وبين المتوسط الواجب توافره.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات الإداريين فيما يتعلق بتوفر الثقافة التنظيمية كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية وبين المتوسط الواجب توافره.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات الإداريين فيما يتعلق بتوفر الثواب والعقاب كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية وبين المتوسط الواجب توافره.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات الإداريين فيما يتعلق بتوفر ظروف وبيئة العمل كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية وبين المتوسط الواجب توافره.

منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي، وشمل مجتمع البحث جميع العاملين الإداريين (مدير، رئيس قسم، رئيس دائرة، رئيس شعبة) في مديرية مالية اللاذقية، والبالغ عددهم (229) إداري، وموزعين وفق الآتي:

الإدارة العليا: متمثلة بمدير مالية اللاذقية، يتبع له مدراء مال المناطق الثلاث، إضافة إلى ثمانية رؤساء أقسام.

الإدارة الوسطى: تتألف من (62) رئيس دائرة، يتبع لها (155) رئيس شعبة.

لتحقيق أهداف البحث تمّ تطوير "استبانة"، وقد تكونت الاستبانة من (45) عبارة موزعة على ستة محاور شملت العوامل المؤثرة على الإخلال الوظيفي: الوازع الأخلاقي (6) عبارات، الرضا الوظيفي (9) عبارات، ضغوط العمل (8) عبارات، الثقافة التنظيمية (6) عبارات، الثواب والعقاب (7) عبارات، ظروف وبيئة العمل (8) عبارات. وتمّ توزيع الدرجات على بنود الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وذلك بإعطاء الدرجة /5/ للإجابة بدرجة كبيرة جداً، والدرجة /4/ للإجابة كبيرة، والدرجة /3/ للإجابة بدرجة متوسطة، والدرجة /2/ للإجابة بدرجة منخفضة، والدرجة /1/ للإجابة بدرجة منخفضة جداً، كذلك تمّ استخدام حزمة البرامج SPSS.23 للتحليل الإحصائي. كما تمّ إخضاع هذه الاستبانة لاختبار الموثوقية من الناحية العلمية والإحصائية للتأكد من مدى صلاحيتها، حيث تمّ عرضها على مجموعة من الأكاديميين لأخذ ملاحظتهم، وقد أجريت التعديلات اللازمة، كما تمّ اختبار ثبات أداة البحث باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، وكانت النتائج وفق الجدول الآتي:

الجدول (1) اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات البحث

المحاور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
الوازع الأخلاقي	6	0.911
الرضا الوظيفي	9	0.898
ضغوط العمل	8	0.847
الثقافة التنظيمية	6	0.867
الثواب والعقاب	7	0.855
ظروف وبيئة العمل	8	0837
الثبات الكلي	44	0.888

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.23

يبين الجدول (1) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع المتغيرات تساوي (0.888)، وهي أكبر من 0.70، كذلك يلاحظ أنّ قيم معامل ألفا كرونباخ لكل مجال من المجالات أكبر من 0.70، وهذا يدل على ثبات الأداة وصلاحيتها للقياس والدراسة.

تمّ اختبار فرضيات البحث باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري للعينة، الأهمية النسبية، اختبار (t) لعينة واحدة One- Sample T. test.

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت:

طول الفئة = (درجة الاستجابة العليا – درجة الاستجابة الدنيا)/عدد فئات الاستجابة

طول الفئة = (5 – 1)/5 = 0.8

وبناءً عليه تمّ اعتماد التبويب المغلق، وتمّ تحديد المجالات الآتية:

الجدول (2) تبويب تدرجات سلم ليكرت الخماسي (تبويب مغلق)

المجال	تقدير الدرجة	الأهمية النسبية
1 – 1.8	ضعيفة جداً	%(20–36)
1.81 – 2.60	ضعيفة	%(36.2–52)
2.61 – 3.40	متوسطة	%(52.2–68)
3.41 – 4.20	كبيرة	%(68.2–84)
4.21 – 5	كبيرة جداً	%(84.2–100)

المصدر: من إعداد الباحثة

تمّ توزيع الاستبانة على جميع الإداريين في مديرية المالية باللاذقية، حيث استخدمت طريقة الحصر الشامل، وتمّ استرجاع (211) استبانة، وبنسبة استجابة بلغت (92.14%).

الدراسات السابقة:

1- دراسة (حويجي، 2008) بعنوان: أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل: حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة. هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، والتعرف على أفضل الوسائل لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لديهم، حيث تكونت عينة الدراسة من الموظفين أصحاب العقود الدائمة والمؤقتة في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة (227) موظف، حيث استخدم الباحث استبانة من إعداده لهذا الغرض. وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: 1) ظروف العمل المتوفرة في الاتحاد جيدة، وتدل على اهتمام

المسؤولين بتحسين بيئة عمل مريحة. 2) الرواتب والحوافز المقدمة من الاتحاد قليلة وغير مجزية ولا يوجد حوافز، ولا يتناسب الراتب مع متطلبات الحياة ومع غلاء المعيشة. 3) توجد علاقة بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار بالعمل. 4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل تمثلت في الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخدمة، والمؤهل العلمي، والراتب.

2- دراسة (Salami, 2010) بعنوان: الضغوط، السلوك السلبي في العمل، مؤثرات سلبية على الكفاءة.

هدفت الدراسة لمعرفة ما إذا كان هناك علاقة بين الضغوط، والسلوك السلبي في العمل، وتأثيرها السلبي على الكفاءة، حيث قام الباحث بتصميم استبانة مكونة من (50) سؤال عن الضغوط، و(45) سؤال أجب بنعم أو لا تتحدث عن الضغط السلبي في العمل، حيث أعدت خصيصاً لهذا الغرض، وتمّ توزيعها على (500) معلم مدرسة ثانوية، موزعة بشكل عشوائي على خمس ولايات في الجنوب الغربي في نيجيريا، وتمّ استرداد (450) بمعدل (90%)، حيث كان هناك (422) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استجابة (84.4%)، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: وجود علاقة مباشرة بين ضغوط العمل وبين السلوك السلبي في العمل، ووجود علاقة طردية بين السلوك السلبي في العمل وبين كفاءة العمل السلبية، بالإضافة إلى وجود علاقة قوية بين السلوك السلبي في العمل وبين الضغوط للأشخاص الذين لديهم كفاءة عمل سلبية عالية، وعلاقة ضعيفة بين السلوك السلبي في العمل وبين الضغوط للأشخاص الذين لديهم كفاءة عمل سلبية منخفضة.

3- دراسة (F. Omar, 2011) بعنوان: الضغوط والرضا الوظيفي كسابقة لانحراف السلوك في مكان العمل.

هدفت الدراسة لمعرفة العلاقة بين السلوك المنحرف في مكان العمل وبين بعض العوامل المرتبطة مثل ضغوط العمل، والرضا الوظيفي، حيث تمّ توزيع استبانة على (162) موظف حكومي في مؤسسة تتبع للقطاع العام في ماليزيا بطريقة العينة العشوائية البسيطة. توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: وجود علاقة طردية بين الضغوط المرتبطة بالعمل وبين السلوك المنحرف في مكان العمل، ووجود علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي وبين السلوك المنحرف في مكان العمل، بالإضافة إلى عدم وجود فروق في انحراف السلوك في مكان العمل تعزى لمتغير الجنس.

4- دراسة (النقيب، 2012) بعنوان: العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية بمحافظة الأنبار. هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغط العمل الناتج عن بعض العوامل التنظيمية ممثلة بصراع الدور، وغموض الدور، وبيئة العمل المادية، وعلاقتها وتأثيرها على الانتماء الوظيفي في المؤسسات الصحية لمحافظة الأنبار. اعتمد البحث على الاستبيان، وشملت عينة الدراسة (110) من الأطباء العاملين في تلك المؤسسات من اختصاصات وشهادات وسنوات خدمة مختلفة. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: يواجه الأطباء مستوى منخفض من ضغط العمل، وخاصة بالنسبة لحديثي التعيين، كما أنّ هناك علاقة سالبة قوية وذات دلالة معنوية بين العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل والانتماء الوظيفي، هناك تأثير واضح لمؤشرات ضغط العمل على الانتماء الوظيفي.

5- دراسة (سليمان، 2015) بعنوان: العوامل المؤثرة على ظاهرة التسرب الوظيفي: دراسة حالة جامعة الموصل مثالاً. هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في ظاهرة تسرب الموظفين من جامعة الموصل، فضلاً عن تأثير عدد من المتغيرات الشخصية والوظيفية مثل (البيئة الاجتماعية، حجم الأسرة، مستوى الدخل، والحالة الاجتماعية، والجنس). تكونت عينة الدراسة من (100) موظف وموظفة، اختيروا بصورة قصدية وشملت كليات جامعة الموصل

جميعها، وقد شملت دراسة ملفات العاملين المعاقبين خلال الأعوام 1994-2003، كما شملت العوامل النفسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، والتربوية. أظهرت نتائج التحليل تبايناً في ظاهرة تسرب الموظفين، وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تسرب الموظفين تبعاً للمتغيرات الوظيفية والشخصية مثل الحالة الاجتماعية، والدخل الشهري، وحجم الأسرة، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تسرب الموظفين تبعاً للمتغيرات الوظيفية والشخصية مثل الجنس والبيئة الاجتماعية.

بعد استطلاع مجموعة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع البحث، نلاحظ أنّ الدراسات التي تناولت موضوع الإخلال الوظيفي هي دراسات قليلة نسبياً، حيث تناولت الدراسات بعض العوامل بشكل منفرد وخاصة الرضا الوظيفي وضغط العمل، وما يميز البحث الحالي في أنه جديد في البيئة المحلية وخصوصاً أن يطبق على قطاع خدمي هام، لذلك من الممكن أن تفيد نتائج هذا البحث في لفت نظر المسؤولين في مديرية مالية اللاذقية إلى معالجة الخلل في عوامل الإخلال الوظيفي لدى الموظفين.

الإطار النظري للبحث:

أولاً: تعريف الإخلال الوظيفي:

لا يوجد تعريف محدد أو معين للإخلال الوظيفي، حيث ظهرت مصطلحات هدة تحمل معنى الإخلال الوظيفي كالتسيب الوظيفي، والانحراف الوظيفي، فالإخلال الوظيفي كما يُعرّفه (الثقفي، 2008، ص6) هو الأثر أو النتيجة لكل فعل أو سلوك أو امتناع يؤدي إلى ضرر أو تعطيل لواجب أو مسؤولية أو مصلحة وظيفية أو تعليمية أو تربوية. وعرف (السالم، 2008، ص19) الإخلال الوظيفي بأنه: جميع الأقوال والأفعال والتصرفات الصادرة عن الموظف سلباً أو إيجاباً، والمخالفة للقواعد الواجب احترامها والتي تضر بالمصلحة العامة. أما التسيب الوظيفي فقد عرفه (أبو إدريس، 2001، ص277) بأنه: الانحراف المسلكي عن مفهوم النظام العام في الوظيفة العامة، أو إخلال الموظف بواجباته ومخالفته الواجبات والسلوك الذي ينص عليه النظام والقواعد التنظيمية العامة، أو أوامر الرؤساء في حدود القانون، أو الخروج على مقتضى الواجب، أو أن يقصّر في تأدية وظيفته بما يتطلبه ذلك من أمانة، أو أن يُخل بالثقة المشروعة في هذه الوظيفة التي يقوم بها. اما الانحراف الوظيفي فيعرفه (عبد الحي، 2007، ص11) بأنه: ظاهرة عالمية تتضمن استغلال الوظيفة العامة والمصادر العامة لتحقيق منافع شخصية أو جماعية بشكل مناف للشرف والأنظمة الرسمية سواء أكان هذا الاستغلال بدافع شخصي من الموظف نفسه، أم نتيجة للضغوط التي يمارسها عليه الأفراد أو المؤسسات من داخل أو خارج الجهاز الحكومي، وسواء أكان هذا السلوك تمّ بشكل فردي أم بشكل جماعي.

يتضح من التعريفات السابقة أنه لا يوجد اختلاف بين الإخلال الوظيفي والتسيب الإداري والانحراف الوظيفي، حيث اجتمعت التعريفات في نقاط عدة أهمها:

1- أنّ الموظف يخل بواجباته الوظيفية.

2- يخالف الموظف في الإخلال للمعايير والقواعد التي تحكم سير العمل.

3- يؤدي إخلال الموظف لإلحاق الضرر بالآخرين.

وبناءً عليه فإنّ الخلال الوظيفي هو مخالفة الموظف للقواعد التنظيمية التي تحكم سير العمل عند أدائه لواجباته الوظيفية، مما يؤدي إلى إلحاق الضرر بنفسه وبالآخرين سواء على مستوى الفرد أم الجماعة.

ثانياً: مظاهر الإخلال الوظيفي:

يتخذ الإخلال في أداء الوظيفة على مستوى الإدارات والمؤسسات عدة صور أهمها (حاجة وتمام، 2017، ص148-151):

1- امتناع الموظف عن أداء اختصاصاته الوظيفية بنفسه: إنّ الاختصاص مهما كان مصدره سواء القانون أو التنظيم هو شخصي، ومن ثمّ وجب على الموظف أن يمارس اختصاصه بنفسه احتراماً لقاعدة توزيع الاختصاصات في الإدارة العامة، فلا يمكن أن يتخلى أو يتنازل أو يوكل غيره لممارسة تلك الصلاحيات إلا في الحالات المحددة قانوناً كتفويض الاختصاص والتوقيع، وكل تصرف على خلاف ذلك يؤدي إلى المسؤولية التأديبية للموظف فضلاً عن بطلان التصرف ذاته.

2- عدم الالتزام بأوقات العمل: رغم أنّ أخلاقيات الوظيفة وقوانينها تلزم الموظف باحترام أوقات العمل ومواعيده في الحضور والمغادرة، إلا أنّ هناك صور مختلفة لعد احترام الأوقات الرسمية في الوظيفة منها: التغيب عن العمل، تأخر الموظف في الحضور إلى العمل صباحاً، مغادرة مكان العمل باكراً أو قبل انتهاء وقت العمل أو قت الدوام الرسمي دون إذن من الرئيس المختص، إضاعة الوقت من خلال قراء الصحف واستقبال الزوار والانتقال من مكتب إلى آخر.

3- البطء والتراخي في إنجاز المعاملات الإدارية: ويقصد بالتراخي التباطؤ والتكاسل من قبل الموظف في إنجاز الأعمال الموكلة إليه أو المطلوبة منه وعدم بذل الجهد اللازم لإنجازها في الوقت المحدد. ويميل بعض الموظفين إلى التراخي والتكاسل ولا يحفزهم على العمل عادة إلا الحافز المادي أو المصلحة الشخصية أو الخوف من العقاب، ولذلك فإنّ بعض الموظفين يبذلون أقل جهد مقابل البحث عن أكبر أجر وفي أحسن الأحوال القيام بالحد الأدنى من العمل فقط.

4- السلبية واللامبالاة الإدارية: ويقصد بها امتناع الموظف عن إبداء الرأي واللامبالاة ومقاومة كل ما هو جديد، إذ لا يحبذ بعض الموظفين التطوير والإبداع والابتكار، ويمتنعون عن المشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية، ويميلون إلى الانطواء والانعزالية ويتجنبون الاتصال بالأفراد ولا يرغبون في التعاون ولا يشجعون العمل الجماعي، الأمر الذي يحول الموظف إلى مجرد متلقي للأوامر من غير مناقشة ويقتل فيه روح التغيير والتجديد، ويرجع ذلك إلى انخفاض الروح المعنوية للموظف وعدم ارتباطه بالعمل والإدارة، وفقدان الانتماء والولاء لإدارته.

5- عدم تحمل المسؤولية: من صور الإخلال الوظيفي محاولة الرئيس الإداري تجنب المسؤولية عن طريق تجزئة إجراءات المعاملة الواحدة بين عدة موظفين مرؤوسين لاعتقاده أنّ زيادة عدد متخذي القرار يحصنه ضد المسؤولية، ومن صور الإهمال أيضاً قيام الموظف بتحويل المستندات والوثائق من مستوى إداري إلى أخر، والتهرب من الإمضاءات والتوقيعات، هذا بالإضافة إلى التفسير الضيق للقانون، والتطبيق الحر في التعليمات والأوامر، الأمر الذي يؤدي إلى تعقيد العمل الإداري وما ينجز عنه فيما بعد من بيروقراطية إدارية قد تفتح المجال أمام تفشي مختلف صور الفساد الإداري وخصوصاً الواسطة والرشوة، ويعتبر عدم تحمل الموظف للمسؤولية الإدارية صورة من صور السلبية أو على الأقل إحدى آثارها.

ثالثاً: الآثار المترتبة على الإخلال الوظيفي:

من أهم الآثار التي يتركها الإخلال الوظيفي ما يأتي (طلبة، 1999، ص205، عبد اللطيف، 2006، ص14):

1- انتشار ظاهرة التهرب من المسؤولية والاستهتار والتهاون.

2- تدني مستوى الإنتاج والأداء.

3- تدني روح الشعور بالواجب وقتل روح الإقدام وتعطيل الأعمال وتراكمها.
4- تفشي أسلوب تعقيد الإجراءات الإدارية والتسويف.
5- سوء توزيع العمل على الموظفين وعدم مراعاة قواعد التخصص.
6- ضعف إحساس العاملين بروح التعاون في جميع المسؤوليات الإدارية.
7- تأخير إنجاز الأعمال الإدارية وتأدية الخدمات للمواطنين.
8- الإحباط والقنوط واللامبالاة لدى العاملين.
9- هجر كثير من ذوي الخبرات والمؤهلات النادرة للجهاز الإداري بهدف العمل في مؤسسات أخرى.
10- فقدان التعاون والاحترام والطاعة بين الرؤساء والمرؤوسين.
11- تفشي ظاهرة الرشوة وما يرافقها من مظاهر الخلل والانحراف.

وترى الباحثة أنّ الإخلال الوظيفي له آثار وخيمة تتمثل في تدني أخلاقيات الوظيفة وانتشار القيم السلبية داخل الجهاز الإداري، وتراجع مستوى ولاء وإخلاص الموظفين، كما يؤدي أيضاً إلى تعطيل مصالح المواطنين، والحد من تقديم الخدمات، وارتفاع أعبائها، وكذلك التوزيع غير العادل لها وتردي نوعيتها، أو صعوبة الحصول عليها دون رشوة أو واسطة، لذلك فإنّ مسألة مكافحة الإخلال الوظيفي أصبح اليوم ضرورة ملحة يجب إيلائها الأهمية اللازمة، وذلك لن يتأتى إلا بتضافر جهود عدة جهات وأجهزة رقابية ووقائية، لأنها ظاهرة متعددة ومتشابكة تتداخل في تكوينها عدة عوامل وأسباب داخلية وخارجية.

النتائج والمناقشة:

بناءً على نتائج تفريغ الاستبانة، نبين فيما يلي العوامل المؤثرة على الإخلال الوظيفي في مديرية مالية اللاذقية، حيث قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة حسب كل عامل من العوامل المؤثرة، وذلك وفق الآتي:

1- الوازع الأخلاقي:

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار

الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة من الإداريين فيما يتعلق بالوازع الأخلاقي كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي

الوازع الأخلاقي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر الاختبار t	احتمال الدلالة	القرار
1. يبلغ الموظف فوراً عن المخالفات في المديرية بغض النظر عن مصدرها.	3.849	0.702	76.98	18.24	17.568	.000	دال
2. يؤدي الموظف عمله بأقصى ما يملك من جهد وفاءً لعهده بالعمل.	3.979	0.691	79.58	17.37	20.580	.000	دال
3. يتسم الموظف بصفة الأمانة عند أدائه لعمله.	4.184	0.592	83.68	14.15	29.052	.000	دال
4. يلتزم الموظف بقول الحق ويحرص على الخير ويدل عليه.	3.961	0.659	79.22	16.64	21.183	.000	دال
5. ينصح الموظف زملاءه إذا وجد منهم تقصير في العمل.	3.775	0.633	75.5	16.77	17.785	.000	دال
6. يتبع الموظف الطرق الأخلاقية في معاملته مع الآخرين.	4.035	0.665	80.7	16.48	22.608	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.23

يبين الجدول رقم (3) أنّ جميع العبارات تدل على أنّ الوازع الأخلاقي متوفر بدرجة كبيرة لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية، حيث تقع قيم المتوسطات الحسابية لجميع العبارات ضمن المجال (3.41−4.20)، وهي ترتفع عن متوسط المقياس المقابل لتدرجات مقياس ليكرت (3)، وبفرق معنوي، وتقابل شدة الإجابة بدرجة كبيرة على مقياس ليكرت. وقد حصلت جميع العبارات على أهمية نسبية مرتفعة أعلاها للعبارة رقم (3) والتي تعبر عن تمتع الموظف بصفة الأمانة عند أدائه لعمله بأهمية نسبية (83.68%)، وأدناها للعبارة رقم (5) والتي تعبر عن نصح الموظف لزملائه إذا وجد منهم تقصير في العمل بأهمية نسبية (75.5%). وبملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع العبارات يتبين أنّ أدنى قيمة لهذا المعامل بلغت $CV = 14.15\%$ وأعلى قيمة له بلغت $CV = 18.24\%$ وهذا يدل على أنّ هناك تجانس في إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بتوافر الوازع الأخلاقي كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية.

اختبار الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات الإداريين فيما يتعلق بتوفر الوازع الأخلاقي كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية وبين المتوسط الواجب توافره.

$$H_0 : \bar{y} = 3$$

$$H_1 : \bar{y} \neq 3$$

الجدول (4) نتائج اختبار الفرضية الأولى

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
211	3.9526	.21298	.01466	79.05%	5.39%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
64.969	.000	.95261	.9237	.9815

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.23)

يبين الجدول رقم (4) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات محور الوازع الأخلاقي ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.95261)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل شدة الإجابة بدرجة كبيرة على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (5.39%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الأولى ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ الوازع الأخلاقي متوفر بدرجة كبيرة لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية من وجهة نظر الإدارة العليا والمتوسطة، وبأهمية نسبية (79.05%) الأمر الذي يمنع الموظفين من الإخلال الوظيفي.

2- الرضا الوظيفي:

يبين الجدول رقم (5) أنّ جميع عبارات الرضا الوظيفي حصلت على أهمية نسبية مرتفعة باستثناء العبارة رقم (1) والتي تدل على رضا الموظف وبدرجة ضعيفة عن تقاضيه رابتاً يعتبر كافياً للعيش بحياة كريمة، وبأهمية نسبية (46.62%)، والعبارة رقم (2) والتي تدل على رضا الموظف وبدرجة ضعيفة عن تقاضيه رابتاً يتناسب مع المهام والمسؤوليات الموكلة إليه، وبأهمية نسبية (50.92%)، والعبارة رقم (5)، والتي تدل على رضا الموظف وبدرجة متوسطة عن امتلاكه صلاحيات كافية لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعه الوظيفي ذلك، وبأهمية نسبية (63.48%). وبملاحظة قيم معامل الاختلاف يتبين أنّ أدنى قيمة لهذا المعامل بلغت $CV = 13.66\%$ وأعلى قيمة له بلغت

$CV = 25.14\%$ وهذا يدل على أنّ هناك تجانس في إجابات أفراد العينة حول مدى توافر الرضا الوظيفي كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية.

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار

الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة من الإداريين فيما يتعلق بتوفر الرضا الوظيفي كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي

الرضا الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر الاختبار t	احتمال الدلالة	القرار
1. يتقاضى الموظف راتباً يعتبر كافياً للعيش بحياة كريمة.	2.331	0.573	46.62	24.58	-16.960	.000	دال
2. يتقاضى الموظف راتباً يتناسب مع المهام والمسؤوليات الموكلة إليه.	2.546	0.640	50.92	25.14	-10.304	.000	دال
3. يتوفر في المديرية جو من الانسجام والألفة بين الموظفين.	3.881	0.567	77.62	14.61	22.570	.000	دال
4. تدعم المديرية العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين الرؤساء والمرؤوسين.	4.113	0.529	82.26	12.86	30.562	.000	دال
5. يمتلك الموظف الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعه الوظيفي ذلك.	3.174	0.651	63.48	20.51	3.883	.005	دال
6. يشعر الموظف بالأمان الوظيفي في المديرية.	4.062	0.555	81.24	13.66	27.796	.000	دال
7. يتعامل رئيسه المباشر معه بعدالة كافية.	3.683	0.664	73.66	18.03	14.942	.000	دال
8. يشعر الموظف بالولاء تجاه العمل.	3.667	0.632	73.34	17.23	15.330	.000	دال
9. يتلقى الموظف فرصاً لتطوير أدائه وزيادة خبراته العلمية والعملية.	3.586	0.587	71.72	16.37	14.501	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.23

اختبار الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات الإداريين فيما يتعلق بتوفر الرضا الوظيفي كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية وبين المتوسط الواجب توافره.

$$H_0 : \bar{y} = 3$$

$$H_1 : \bar{y} \neq 3$$

الجدول (6) نتائج اختبار الفرضية الثانية

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
211	3.4408	.67616	.04655	68.82%	19.65%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
9.469	.000	.44076	.3490	.5325

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.23)

يبين الجدول رقم (6) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات محور الرضا الوظيفي ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.44076)، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة بدرجة كبيرة على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (19.65%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الثانية ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ الرضا الوظيفي متوفر بدرجة كبيرة لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية من وجهة نظر الإدارة العليا والمتوسطة، وبأهمية نسبية (68.82%) باستثناء الرواتب والأجور لم تحقق الرضا الكافي لدى الموظفين.

3- ضغوط العمل:

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار

الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة من الإداريين فيما يتعلق بتوفر ضغوط العمل كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي

ضغوط العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر الاختبار t	احتمال الدلالة	القرار
1. يعمل الموظف تحت أجواء تخلو من روح المودة والصداقة.	2.822	0.773	56.44	27.39	-3.345	.004	دال
2. يتم اتخاذ القرارات دون مشاركة الموظف فيها.	3.216	0.714	64.32	22.20	4.394	.000	دال
3. توجد لدى الموظف روح المنافسة مع زملائه في العمل.	3.173	0.754	63.46	23.76	3.333	.001	دال
4. يشعر الموظف بالتعب والإنهاك أثناء العمل.	3.294	0.676	65.88	20.52	6.318	.000	دال
5. يقوم الموظف بأعمال روتينية لا جديد فيها.	3.744	0.635	74.88	16.96	17.019	.000	دال
6. يُكلّف الموظف بأعمال أهدافها غير محددة.	2.567	0.760	51.34	29.61	-8.276	.000	دال
7. يجهل الموظف كيف يقيّم عمله.	3.476	0.754	69.52	21.69	9.170	.000	دال
8. يفتقر الموظف للخصوصية في العمل.	3.163	0.766	63.26	24.22	3.091	.003	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.23

يبين الجدول رقم (7) أنّ معظم عبارات ضغوط العمل حصلت على أهمية نسبية متوسطة باستثناء العبارة رقم (5) والتي تدل على قيام الموظف بأعمال روتينية لا جديد فيها، وبأهمية نسبية (74.88%)، والعبارة رقم (7) والتي تدل على جهل الموظف بكيفية تقييم عمله، وبأهمية نسبية (69.52%)، والتي حصلت على موافقة بدرجة كبيرة، وبملاحظة قيم معامل الاختلاف يتبين أنّ أدنى قيمة لهذا المعامل بلغت $CV = 16.96\%$ وأعلى قيمة له بلغت $CV = 29.61\%$ وهذا يدل على أنّ هناك تجانس في إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بتوافر ضغوط العمل كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية.

اختبار الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات الإداريين فيما يتعلق بتوفر ضغوط العمل كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية وبين المتوسط الواجب توافره.

$$H_0 : \bar{y} = 3$$

$$H_1 : \bar{y} \neq 3$$

الجدول (8) نتائج اختبار الفرضية الثالثة

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
211	3.1991	.87189	.06002	63.98%	27.25%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
3.316	.001	.19905	.0807	.3174

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.23

يبين الجدول رقم (8) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات محور ضغوط العمل ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.19905)، وتقع ضمن المجال (2.61-3.40)، وتقابل شدة الإجابة بدرجة متوسطة على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (27.25%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الثالثة ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ ضغوط العمل متوفرة بدرجة

متوسطة لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية، وبأهمية نسبية (63.98%)، باستثناء قيام الموظف بأعمال روتينية لا جديد فيها كانت مؤثرة بدرجة كبيرة.

4- الثقافة التنظيمية:

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة من الإداريين فيما يتعلق بتوفر الثقافة التنظيمية كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي

الثقافة التنظيمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر الاختبار t	احتمال الدلالة	القرار
1. توفر المديرية مناخاً من القيم التي تساعد الموظف في تنفيذ مهامه وواجباته.	3.745	0.679	74.9	18.13	15.938	.000	دال
2. تساعد السياسات والإجراءات المتبعة في تعزيز ثقافة الالتزام لدى الموظف.	3.723	0.647	74.46	17.38	16.232	.000	دال
3. تقوم المديرية بإجراء دورات تدريبية لتعرّف الموظف بحقوقه وواجباته ومزايا عمله.	3.570	0.737	71.4	20.64	11.234	.000	دال
4. توفر المديرية معايير واضحة حول مقدار العمل الواجب إنجازه.	3.239	0.778	64.78	24.02	4.462	.000	دال
5. يوجد اهتمام من قبل الموظف بأهمية عامل الوقت لإنجاز المهام والواجبات في الفترة الزمنية المحددة.	3.766	0.651	75.32	17.29	17.092	.000	دال
6. يلتزم الموظف في المديرية بمواعيد العمل الرسمية حسب النظام الإداري المعتمد.	3.752	0.663	75.04	17.67	16.476	.000	دال

يبين الجدول رقم (9) أنّ معظم عبارات الثقافة التنظيمية حصلت على أهمية نسبية كبيرة باستثناء العبارة رقم (4) والتي تدل على قيام المديرية بتوفير معايير واضحة حول مقدار العمل الواجب إنجازه بدرجة متوسطة، وبأهمية نسبية (64.78%)، وبملاحظة قيم معامل الاختلاف يتبين أنّ أدنى قيمة لهذا المعامل بلغت $CV = 17.29\%$ وأعلى قيمة له بلغت $CV = 24.02\%$ وهذا يدل على أنّ هناك تجانس في إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بتوافر الثقافة التنظيمية كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي لدى الموظفين.

اختبار الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات الإداريين فيما يتعلق بتوافر الثقافة التنظيمية كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية وبين المتوسط الواجب توافره.

$$H_0 : \bar{y} = 3$$

$$H_1 : \bar{y} \neq 3$$

الجدول (10) نتائج اختبار الفرضية الرابعة

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
211	3.6303	.65888	.04536	72.61%	18.5%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
13.896	.000	.63033	.5409	.7197

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.23

يبين الجدول رقم (10) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات محور الثقافة التنظيمية ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.63033)، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل شدة الإجابة بدرجة كبيرة على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (18.5%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الرابعة ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ الثقافة التنظيمية متوفرة

بدرجة كبيرة لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية من وجهة نظر الإدارة العليا والمتوسطة، وبأهمية نسبية (72.61%).

5- الثواب والعقاب:

الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة من الإداريين فيما يتعلق بتوفر الثواب والعقاب كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي

الثواب والعقاب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر الاختبار t	احتمال الدلالة	القرار
1. يحصل الموظف على علاوات وزيادات سنوية بشكل منتظم.	3.365	0.734	67.3	21.81	7.223	.000	دال
2. تتوفر لدى الموظف فرصة للحصول على مكافأة مالية استثنائية مرتبطة بمستوى أدائه.	2.543	0.661	50.86	25.99	-10.043	.000	دال
3. ترقية الموظف في عمله تتم على أساس الكفاءة والأداء.	3.194	0.746	63.88	23.36	3.778	.002	دال
4. يسهم العمل الذي يقوم به الموظف في تقدمه الوظيفي.	3.292	0.676	65.84	20.53	6.275	.000	دال
5. تقدم الإدارة شهادات الشكر والتقدير للموظف.	3.279	0.759	65.58	23.15	5.340	.000	دال
6. الاهتمام بنتائج تقييم الأداء السنوي يعتبر معياراً للثواب والعقاب.	2.853	0.882	57.06	30.91	-2.421	.014	دال
7. تتبع الإدارة النظام التأديبي للموظف مثل (لفت النظر، الصم، الحرمان من العلاوة) عند مخالفة الموظف لواجباته الوظيفية.	3.485	0.650	69.7	18.65	10.839	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.23

يبين الجدول رقم (11) أنّ معظم عبارات الثواب والعقاب حصلت على أهمية نسبية متوسطة باستثناء العبارة رقم (7) والتي تدل على اتباع الإدارة النظام التأديبي للموظف بدرجة كبيرة، وبأهمية نسبية (69.7%)، وبملاحظة قيم معامل الاختلاف يتبين أنّ أدنى قيمة لهذا المعامل بلغت $CV = 18.65\%$ وأعلى قيمة له بلغت $CV = 30.91\%$ وهذا يدل على أنّ هناك تجانس في إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بتوافر الثواب والعقاب كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية.

اختبار الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات الإداريين فيما يتعلق بتوافر الثواب والعقاب كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية وبين المتوسط الواجب توافره.

$$H_0 : \bar{y} = 3$$

$$H_1 : \bar{y} \neq 3$$

الجدول (12) نتائج اختبار الفرضية الخامسة

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
211	3.1659	1.07170	.07378	63.62%	33.85%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
13.896	.000	.63033	.5409	.7197

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.23

يبين الجدول رقم (12) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات محور الثواب والعقاب ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.63033)، وتقع ضمن المجال (2.61-3.40)، وتقابل شدة الإجابة بدرجة متوسطة على مقياس

ليكرت، ومعامل اختلاف (33.85%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الخامسة ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ أنظمة الثواب والعقاب متوفرة بدرجة متوسطة لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية من وجهة نظر الإدارة العليا والمتوسطة، وبأهمية نسبية (63.62%).

6- ظروف وبيئة العمل:

يبين الجدول رقم (13) أنّ معظم عبارات ظروف وبيئة العمل حصلت على أهمية نسبية كبيرة باستثناء العبارة رقم (4) والتي تدل على عمل الموظف في مكان تتوافر فيه أماكن للاستراحة بدرجة ضعيفة، وبأهمية نسبية (55.14%)، وبملاحظة قيم معامل الاختلاف يتبين أنّ أدنى قيمة لهذا المعامل بلغت $CV = 17.28\%$ وأعلى قيمة له بلغت $CV = 26.26\%$ وهذا يدل على أنّ هناك تجانس في إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بتوافر ظروف وبيئة العمل كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية.

الجدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار

الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة من الإداريين فيما يتعلق بتوافر ظروف وبيئة العمل كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي

ظروف وبيئة العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر الاختبار t	احتمال الدلالة	القرار
1. يعمل الموظف في مكان يتمتع بإضاءة مناسبة.	3.461	0.695	69.22	20.08	9.635	.000	دال
2. يعمل الموظف في مكان يتوفر فيه الجو الهادئ (قلة الضوضاء).	3.418	0.696	68.36	20.36	8.724	.000	دال
3. يعمل الموظف في مكان يتوفر فيه وسائل تحافظ على اعتدال درجات الحرارة.	3.501	0.670	70.02	19.14	10.862	.000	دال
4. يعمل الموظف في مكان تتوافر فيه أماكن للاستراحة.	2.757	0.724	55.14	26.26	-4.875	.000	دال
5. يعمل الموظف في بيئة صحية نظيفة.	3.617	0.625	72.34	17.28	14.340	.000	دال
6. ترتيب التجهيزات والأثاث بطريقة تساعد الموظف على أداء العمل بسهولة.	3.561	0.681	71.22	19.12	11.966	.000	دال
7. يستخدم الموظف أدوات وتجهيزات ذات جودة مناسبة لأداء العمل.	3.626	0.658	72.52	18.15	13.820	.000	دال
8. يتوفر لدى الموظف الأدوات والتجهيزات اللازمة لأداء العمل.	3.552	0.618	69.22	20.08	9.635	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.23

اختبار الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات الإداريين فيما يتعلق بتوافر ظروف وبيئة العمل كعامل من عوامل الإخلال الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية وبين المتوسط الواجب توافره.

$$H_0 : \bar{y} = 3$$

$$H_1 : \bar{y} \neq 3$$

الجدول (14) نتائج اختبار الفرضية السادسة

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
211	3.4265	.75470	.05196	68.53%	22.03%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
8.210	.000	.42654	.3241	.5290

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.23

يبين الجدول رقم (14) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات محور ظروف وبيئة العمل ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.42654)، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة بدرجة كبيرة على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (22.03%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية السادسة ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ ظروف وبيئة العمل متوفرة بدرجة كبيرة لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية من وجهة نظر الإدارة العليا والمتوسطة، وبأهمية نسبية (68.53%).

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

1- أظهرت النتائج أنّ الوازع الأخلاقي متوفر بدرجة كبيرة لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية من وجهة نظر الإدارة العليا والمتوسطة، وبأهمية نسبية (79.05%) الأمر الذي يمنع الموظفين من الإخلال الوظيفي، ويتجلى ذلك في تمتع الموظف بصفة الأمانة عند أدائه لعمله، وابلاغه عن المخالفات، وتأدية عمله بأقصى ما يملك من جهد، وقوله الحق وحرصه على الخير.

2- أظهرت النتائج أنّ الرضا الوظيفي متوفر بدرجة كبيرة لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية من وجهة نظر الإدارة العليا والمتوسطة، وبأهمية نسبية (68.82%)، ويتجلى ذلك في دعم المديرية للعلاقات الاجتماعية والإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين، وتوفر جو من الانسجام والألفة بين الموظفين، وشعور الموظف بالولاء تجاه العمل، وتعامل رئيسه المباشر بعدالة، ويستثنى الرواتب والأجور لم تحقق الرضا الكافي لدى الموظفين.

3- أظهرت النتائج أنّ ضغوط العمل متوفرة بدرجة متوسطة لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية من وجهة نظر الإدارة العليا والمتوسطة، وبأهمية نسبية (63.98%)، ويتجلى ذلك في شعور الموظف بالتعب والانهاك أثناء العمل، وافتقاده الخصوصية في العمل، ويستثنى قيام الموظف بأعمال روتينية لا جديد فيها كانت مؤثرة بدرجة كبيرة.

4- أظهرت النتائج أنّ الثقافة التنظيمية متوفرة بدرجة كبيرة لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية من وجهة نظر الإدارة العليا والمتوسطة، وبأهمية نسبية (72.61%)، ويتجلى ذلك في توفير المديرية مناخاً من القيم التي تساعد الموظف في تنفيذ مهامه، بالإضافة إلى السياسات والإجراءات المتبعة التي تعزز ثقافة الالتزام لدى الموظف، والتزام الموظف بمواعيد العمل الرسمية حسب النظام الإداري المعتمد.

5- أظهرت النتائج أنّ أنظمة الثواب والعقاب متوفرة بدرجة متوسطة لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية من وجهة نظر الإدارة العليا والمتوسطة، وبأهمية نسبية (63.62%)، حيث يحصل الموظف على علاوات سنوية بشكل منتظمة، وترقيته تتم على أساس من الكفاءة والأداء، إلا أنه لا توافر لدى الموظف فرصة الحصول على مكافأة مالية مرتبطة بمستوى أدائه، بالإضافة إلى اتباع الإدارة النظام التأديبي للموظف.

6- أظهرت النتائج أنّ ظروف وبيئة العمل متوفرة بدرجة كبيرة لدى الموظفين في مديرية مالية اللاذقية من وجهة نظر الإدارة العليا والمتوسطة، وبأهمية نسبية (68.53%)، ويتجلى ذلك في توفر المكان الذي يتمتع بالإضاءة المناسبة والجو الهادئ، واعتدال درجات الحرارة، والأدوات والتجهيزات اللازمة لتأدية العمل.

التوصيات:

1- ضرورة العمل على تقوية الوازع الأخلاقي في نفوس الموظفين بشكل مستمر، وذلك من خلال الدورات التدريبية التي تركز على أهمية الأخلاق عند تأدية المهام الوظيفية.

2- ضرورة العمل على تحسين الرواتب والأجور، ونظام المكافآت بما يتناسب مع المهام الموكلة للموظفين وظروف الحياة المعيشية حتى لا تكون سبباً في إخلال الموظف بعمله الوظيفي.

3- ضرورة تحسي العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين الموظفين، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات، بما يساعد على تحفيزهم على العمل.

4- ضرورة التجديد في طرق وأساليب العمل الوظيفي، وذلك لتخفيف الروتين في العمل، وتوفير جو من الخصوصية للموظف في عمله، وذلك للتقليل من شعوره بالمراقبة الدائمة التي تعيق من إخلاصه للعمل.

5- ضرورة نشر وتعزيز ثقافة الالتزام والانضباط الوظيفي لدى الموظفين بشكل مستمر، وذلك بتوفير الإجراءات التي تساعد الموظف على الالتزام بمكان عمله، وتنفيذ مهامه وواجباته.

6- ضرورة تنويع طرق الثواب والعقاب للموظفين وخصوصاً المميزين والمبدعين منهم، وذلك بتوجيه بطاقات الشكر والتكريم لهم، بالإضافة إلى تأمين أماكن استراحة للموظف في مكان العمل بما يساعد على تجديد النشاط والتغلب على الروتين.

المراجع:

1- أبو إدريس، محمد العزازي. *الممارسات الإدارية والتسيب الوظيفي في الأجهزة المحلية: دراسة تطبيقية*، مجلة البحوث التجارية، المجلد 23، العدد الأول، 2001، 277.

2- الثقفي، عبد الرحمن. *الإخلال الوظيفي لمعلم التعليم العام الحكومي بمحافظة الطائف والجزاءات المناسبة لضبطها كما يراها المشرف التربوي والمدير والمعلم*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، 2008، 6.

3- حاجة، عبد العالي؛ تمام، أمال يعيش. *أثر الإهمال الوظيفي على أداء الخدمة بالمرافق العامة*، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد الخامس عشر، 2017، 148-151.

4- حويجي، مروان أحمد. *أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل: حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة*، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.

5- السالم، عبد العزيز بن عبد الرحمن. *جريمة إخلال الموظف بواجباته استجابة للوساطة*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 2008، 19.

6- سليمان، حيدر خضر. العوامل *المؤثرة في ظاهرة التسرب الوظيفي: دراسة حالة جامعة الموصل مثالاً*، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة الثامنة والثلاثون، العدد 103، 2015، 187-196.

7- عبد الحي، إياد بن فؤاد. *مظاهر انحراف السلوك الوظيفي لدى موظفي جامعة أم القرى: دراسة ميدانية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، 2007، 19.

8- عبد اللطيف، أسار فخري. *أثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية*، مجلة علوم إنسانية، السنة الرابعة، العدد 29، 2006، 12.

9- النقيب، مؤيد عبد الكريم شاكر. *العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية بمحافظة الأنبار*، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (4)، العدد (9)، 2012، 147-167.

10- F. Omar & others. "*Stress and Job Satisfaction as Antecedents of Workplace Deviant Behavior"* World Applied Science Journal 12, University Kebangsaan Malaysia, 2011.

11- Salami, S. O. "*Job Stress and Counterproductive Work Behavior: Negative Affectivity as a Moderator*" Medwell Journals. The total Sciences 5 (6), 2010.