

السلوك الوظيفي للعاملين بالوحدات المحلية القروية بمركز كوم حمادة بمحافظة البحيرة

أ.د. محمد إبراهيم العزبي * / أ.د.م / خالد توفيق الفيل **
أ.د.م / أحمد إسماعيل أبو سالم ** / أم / ممدوح أحمد جبر **

* قسم التنمية الريفية، كلية الزراعة، جامعة الإسكندرية

** قسم الاقتصاد والإرشاد الزراعي والتنمية الريفية، كلية الزراعة، جامعة دمنهور

الملخص:

استهدفت الدراسة إعداد مقياس كمي لقياس درجة الالتزام بقواعد السلوك الوظيفي للعاملين بالوحدات المحلية القروية، واستخدامه في قياس درجة التزامهم بتلك القواعد. وقد مرت عملية إعداد المقياس بعدة مراحل، بدأت بفحص مدونة السلوك الوظيفي، وانتهت بصياغة عشرة قواعد رئيسية، شكل كل منها محوراً من محاور المقياس، واشتمل كل محور على أربعة بنود. تلي ذلك مرحلة تقدير صلاحية المقياس Validity، ثم مرحلة تقدير ثبات Reliability المقياس. وقد تطلب ذلك إجراء دراسة ميدانية على عينة عشوائية منتظمة من أرباب الأسر المتعاملين مع الوحدات المحلية في قريتي الطود وكفر بولين بمركز كوم حمادة بمحافظة البحيرة. وأشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى حصول كل من المقياس الكلي ومحاوره العشرة على درجة ثبات مرتفعة، وعلى تقدير صلاحية مقبول إحصائياً.

وقد أشارت نتائج استخدام المقياس إلى التزام العاملين بالوحدات المحلية بمنطقة الدراسة بقواعد السلوك الوظيفي بدرجة 82.7% على مستوى المقياس الكلي. وعلى مستوى المحاور تراوحت الدرجات بين 73.6% و 90.7%، وعلى مستوى بنود المقياس الأربعين تراوحت الدرجات بين 66.1% و 95.1%. واحتل المرتبة الأولى محور إعطاء عناية خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة، تلاه محور احترام وحسن استقبال المواطنين من طالبي الخدمة، ثم محور توفير المعلومات الضرورية للمواطنين بشفافية ودقة وسرعة، ثم السعي نحو اكتساب ثقة المواطنين، ثم محور الإصغاء الجيد لآراء وإستفسارات ومطالب وشكاوي طالبي الخدمة بصبر وحكمة، ثم محور جودة ودقة أداء الخدمة، ثم محور الإستجابة لمطالب طالبي الخدمة، ثم محور سرعة إنجاز الخدمة، ثم محور تبسيط الإجراءات، وأخيراً المساواة في التعامل مع طالبي الخدمة. وقد أختبرت الدراسة 12 متغيراً بدرجة الإلتزام الوظيفي. وقد بينت نتائج إختبار مربع كاي عن وجود علاقة معنوية بين متغيرات نوع الوحدة، ومهنة المبحوث، وقدم مدة التعامل مع الوحدة، والمستوي الإقتصادي، الرضا عن دور الوحدة في تنمية القرية، وبتغير درجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي.

الكلمات الدالة: قياس السلوك الوظيفي، الوحدة المحلية القروية، مدونة السلوك الوظيفي.

مشكلة الدراسة:

أنشئت المنظمات الريفية لكي تسهم في دفع عجلة التنمية الريفية، والإرتقاء بمستوي معيشة السكان الريفيين. ولقد أوضحت الدراسات العلمية أن منظم جهود وأنشطة التنمية

الريفية المؤثرة في مستوى تنمية القرية هي بالدرجة الأولى جهود وأنشطة حكومية تتطلع بها الحكومة من خلال المنظمات الريفية التابعة لها أو الخاضعة لإشرافها وتوجيهها (جامع وآخرون، 1987، جامع، 2010: 214، 192: Gamie and Elezaby).

وتعتبر الوحدة المحلية القروية أهم تلك المنظمات لأنها تقوم بأدوار القيادة في القرية المصرية. ويتوقف نجاحها علي فاعليتها في تلبية مطالب السكان من الخدمات اوالمشاريع التنموية، وعلي كفاءة العاملين بها في القيام بواجباتهم الوظيفية (نور الدين وآخرون، 2008). ومن هنا كان من المهم عمل مدونة لقواعد السلوك الوظيفي للعاملين المدنيين بالجهاز الإداري للدولة، ومن بينها منظمات الإدارة المحلية، والتي أعدتها وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري لتكون موجهاً ومرشداً للعاملين بالجهاز الإداري للدولة، حيث تتضمن القواعد السليمة للعمل في الجهاز الإداري التي تكفل الوفاء بحقوق المواطنين، وترفع من كفاءة وفاعلية الجهاز الإداري ليكون قادراً علي مواكبة التغيير، وعلي حسن إدارة موارد الدولة، وتقديم خدمات متميزة للمواطنين في أقل وقت ممكن، وبأقل تكلفة.

ويتوقف تحقيق تلك الأهداف علي مدي استيعاب العاملين بالجهاز الإداري لمبادئها وقواعدها وفهمهم لها، وحرصهم علي الإلتزام بها، وتطبيقها في مختلف تعاملاتهم الوظيفية، وخاصة مع جمهور طالبي الخدمة من المواطنين، ومن بينهم طالبوا الخدمة من الوحدات المحلية القروية التي هي محل إهتمام الدراسة الحالية. وتتمثل التساؤلات الخاصة بالدراسة فيما يلي: هل العاملين بالوحدات المحلية القروية متفهمون لقواعد السلوك الوظيفي التي اشتملت عليها المدونة؟ هل هم يطبقونها فعلاً؟ وما مدي إلتزامهم بتطبيقها؟ وهل يمكن قياس درجة إلتزامهم بتلك القواعد بمقياس كمي يمكن الوثوق في صلاحيته والإعتماد عليه؟

تلك هي بعض أهم التساؤلات الدراسة التي تسعى الإجابة عليها من خلال إجراء هذا البحث، وفي ذلك تتمثل مشكلة الدراسة، والتي تأمل في أن تتوصل إلي نتائج يمكن الإستفادة منها في تقديم بعض المقترحات للمساعدة في تعظيم الفوائد من تلك المدونة، والمساهمة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالوحدات المحلية القروية، ومن ثم زيادة فاعلية هذه الوحدات في دفع عملية التنمية الريفية.

أهداف الدراسة:

في ضوء ما تقدم تسعى الدراسة الحالية إلي تحقيق الأهداف التالية:

- 1- إعداد مقياس كمي مقنن لقياس درجة تطبيق قواعد السلوك الوظيفي من جانب العاملين بالوحدات المحلية القروية.
- 2- تطبيق المقياس المزمع إعداده في قياس درجة إلتزام العاملين بالوحدات المحلية القروية في منطقة الدراسة بقواعد السلوك الوظيفي.
- 3- التعرف على العوامل ذات العلاقة بتقييم المبحوثين من طالبي الخدمة لدرجة تطبيق قواعد السلوك الوظيفي بالوحدات المحلية القروية.

الإطار النظري والإستعراض المرجعي:

ينصب الإهتمام في هذا الجزء من الدراسة علي إلقاء بعض الضوء علي ثلاثة موضوعات تدور حولها الدراسة وهي: الوحدة المحلية القروية، مدونة قواعد السلوك الوظيفي للعاملين المدنيين في الجهاز الإداري للدولة، وأخيراً أهمية ومواصفات المقاييس الإجتماعية.

أولاً: الوحدة المحلية القروية:

ترى الأمم المتحدة أن الإدارة المحلية نظام من نظم الإدارة العامة، فهي وسيلة إدارية لمعاونة الحكومة المركزية على أداء رسالتها بصورة أكثر فعالية وكفاءة، وهي بذلك تحت على نقل بعض الاختصاصات والصلاحيات من الحكومة المركزية إلى المحليات لمواجهة مسؤوليتها في إعادة توزيع الأدوار الوظيفية وتقسيم العمل بين المستويين المركزي والمحلي (مقداد، 2016: 239).

وفي مصر تقسم الدولة إلى وحدات إدارية تتمتع بالشخصية الاعتبارية، وهي المحافظات، والمدن، والمراكز، والأحياء، والقرى. وينظم القانون وسائل تمكين الوحدات الإدارية من توفير المرافق المحلية، والنهوض بها، وحسن إدارتها، ويحدد البرنامج الزمني لنقل السلطات والموازنات إلى وحدات الإدارة المحلية. وتدار كل من هذه الوحدات المحلية بمجلسين هما المجلس التنفيذي، ويتكون من ممثلي المصالح الحكومية بالوحدة المحلية، المجلس الشعبي المحلي، وهو مجلس منتخب من سكان الوحدة المحلية. ويحدد قانون الإدارة المحلية اختصاصات كل من المجلسين وكيفية تكوينه. ويختص المجلس التنفيذي بمعاونة رئيس القرية في وضع الخطط الإدارية والمالية اللازمة لشئون القرية، ولتنفيذ قرارات وتوصيات المجلس الشعبي المحلي للقرية (مي وخبيل، 1989).

وتقوم الوحدة المحلية بالقرية بتقديم كافة الخدمات للمواطنين، وكذلك معاونة الإدارات المختلفة بالقرية في تقديم الخدمات للمواطنين في كافة النواحي. وتقوم رئاسة الوحدة بالإشراف على مختلف الخدمات بالقرية، وحل مشاكل المواطنين المحالة إليهم، واتخاذ الإجراءات والتدابير لسرعة الحل. وتقوم الإدارة الهندسية بعمل معاينات اللازمة لتوصيل المرافق والخدمات للوحدات السكنية، وإستخراج تراخيص الهدم والترميم ورخص المحلات وإزالة التعديات. ويقوم قسم الكهرباء بمتابعة إنارة الشوارع بالقرية. ويقوم قسم النظافة والتجميل بالإشراف على نظافة القرية وصيانة الأرصفة وجمع القمامة. ويقوم قسم البيئة بالحفاظ على البيئة في القرية وحمايتها من التلوث. ويقوم قسم بناء وتنمية القرية بمتابعة سير المشروعات الموجودة بالقرية، والمشاركة في إعداد خطط التنمية للوحدة المحلية ومتابعة تنفيذها. ويقوم قسم الإيرادات بتحصيل رسوم النظافة والمحلات والباعة الجائلين ورسوم التراخيص والإيجارات وغيرها. وتقوم الوحدة الحسابية بكل ما هو متعلق بالمصروفات والإيرادات. ويقوم قسم شئون العاملين بكل ما يتعلق بالموظفين. ويقوم مركز معلومات التنمية المحلية ومركز معلومات دعم واتخاذ القرار بتقديم البيانات والمعلومات لطالبي الخدمة، ومشروع محو الأمية، وتنفيذ الخريطة المعلوماتية عن الوحدة المحلية، ومشروع الرابط الإلكتروني وغيرها. (مركز معلومات كوم حمادة، 2020).

ثانياً: مدونة قواعد السلوك الوظيفي للعاملين المدنيين بالجهاز الإداري للدولة

تتطلب المنظومة المتكاملة لإصلاح الجهاز الحكومي في مصر إعداد خطة التنمية الإدارية تهدف إلى الوصول إلى جهاز إداري كفاء وفعال يحسن إدارة موارد الدولة، ويقدم خدمات متميزة للمواطنين، ويعمل على إنجاز مصالحهم في أقل وقت ممكن، وبأقل تكلفة. وقد تطلبت المنظومة المتكاملة للإصلاح إعداد مدونة السلوك الوظيفي للعاملين بالجهاز الإداري للدولة بما يحقق صالح العاملين، ويضمن رضا المتعاملين، ويؤدي إلى جودة الخدمات الحكومية.

وفي هذه الوثيقة قدمت وزارة الدولة للتنمية الإدارية قواعد السلوك الوظيفي للعاملين المدنيين بالجهاز الإداري للدولة. وتضمنت هذه الوثيقة قواعد نظام الخدمة المدنية، والمباني الأساسية التي ترتبط بالواجبات الوظيفية، والركائز الذي يستند إليها منهج إعداد المدونة، ونطاق سريانها، وأهدافها، وقيم ومعايير مزاوله العمل الوظيفي العام في مجال التعامل مع طالبي الخدمة، وفي مجال علاقات العمل والسلوك التنظيمي، وفي مجال الحفاظ علي المال العام والممتلكات والمرافق العامة (وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، 2014). وقد روعي في إعداد المدونة الاستفادة من تجارب الدول الأخرى، والإسترشاد بالنهج المتبع في إعداد مدونات السلوك في العصر الحديث.

ثالثاً: أهمية المقاييس في الدراسات الاجتماعية:

من الشائع القول بأن القياس أمر جوهري للعلم. وينظر إلي القياس غالباً علي أنه عملية ربط المفهوم المجرد مع المؤشر التجريبي للمفهوم النظري empirical. في ضوء هذا التعريف فإن السؤال الذي يطرح هنا هو كيف يمكن للعلماء الاجتماعيين تقدير الدرجة التي عندها يمثل المؤشر التجريبي المفهوم النظري. عموماً، توجد خاصيتان أساسيتان للمقاييس التجريبية، إحداهما تختص بفحص موثوقية أو ثبات المقياس Reliability، والأخرى يتعلق بصلاحيته أو صدق المقياس Validity. وكل من الثبات والصلاحيه هما كلمتان لهما دلالة إيجابية، فأى شيء يشخص علي أنه صالح وثابت يوصف بمصطلحات إيجابية. ولو أن إختبار أو تجربة أو إجراء قياسي وصف بأنه صالح وثابت فإنه يكون قد قطع شوطاً كبيراً في الحصول علي القبول العلمي.

الثبات يتعلق بالنتائج التي يتم الحصول عليها من القياسات المتكررة. ولكن المقاييس التي تتسم بالثبات تمتلك نصف الطريق نحو القبول العلمي، وينبغي أن تكون أيضاً صالحة للغرض الذي تستخدم فيه. الثبات في الأساس هو مسألة تجريبية تركز علي أداء المقاييس التجريبية، والصلاحيه في المقابل هي عادة مسألة توجه نظري صالح لأي غرض؟. والظواهر التي نحاول قياسها في بحوث العلوم الاجتماعية غالباً ما تتبع من النظرية، ولذلك فإن النظرية تلعب دوراً رئيسياً في كيفية تصورنا لمشاكل المقياس.

وكلما زادت معارف الباحثين عن الظواهر التي يهتمون بدراستها، والعلاقات التجريبية الموجودة بين المفاهيم البنائية الافتراضية، والأدوات الكمية المتاحة لهم، كانوا أكثر جاهزية لتطوير مقاييس تتسم بالثبات والصلاحيه، والقابلية للإستخدام والتطبيق. وتعد المعرفة التفصيلية بظاهرة محددة موضع إهتمام هي أحد أهم هذه الإعتبارات.

وقد طور علماء الإحصاء والقياس الاجتماعي مقاييس لتقدير ثبات وصلاحيه المقاييس. ومن الطرق الشهيرة لتقدير ثبات المقاييس الطرق المعتمدة علي الإتساق الداخلي بين بنود المقياس. وعادة ما يقاس الإتساق الداخلي للمقياس بمعامل كرونباخ ألف، أو بمقياس ثبات التجزئة النصفية split half method. (Carmines and Zeller, 1979).

وهناك ثلاثة أنواع من الصلاحيه أو الصدق هي صدق المحتوى content validity، والصدق المرتبط بمعيار criterion validity، والصدق البنائي أو صدق التكوين الفرضي (ديفيليس، 2021: 121، 17-22: Carmines and Zeller, 1993).

وتحفل كتب الإحصاء والقياس الاجتماعي بالعديد من المقاييس الاجتماعية التي استخدمت في قياس الظواهر والمفاهيم الاجتماعية مثل مقياس المركز الاجتماعي، وبناء

وديناميات الجماعة، البنيان المنظمي، والمجتمع المحلي، والمشاركة الإجتماعية، والقيادة، والإتجاهات، والقيم والمعايير الإجتماعية، والأسرة والزواج، وغيرها (Miller, 1977). وفي بعض الدراسات الإجتماعية الريفية التي أجريت في مصر جرت محاولات كثيرة لبناء مقاييس إجتماعية كمية تتوفر لها دلالات صلاحية وثبات مقبولة إحصائياً. ومن بين تلك المقاييس مقياس التماسك الأسرة الريفية المصرية (وهبة، 1989) ومقياس لتكيف الخريجين في المجتمعات الزراعية المستحدثة (العزبي والحنفي، 1992)، ومقياس لدرجة الحوكمة في خدمات مياه الشرب (سعد، 2018) ومقياس لدرجة تأثير الإنترنت في عملية التنشئة الإجتماعية (عبد الرحمن، 2022).

الفروض البحثية:

وقد تم صياغة العلاقات المتوقعة بين درجة إلتزام العاملين بقواعد السلوك الوظيفي وفقاً لتقييم المبحوثين من أرباب الأسر والمتغيرات المستقلة في فرضين بحثيين كما يلي:-
الفرض الأول: توجد علاقات معنوية موجبة بين تقييم طالبي الخدمة لدرجة إلتزام العاملين بالوحدة المحلية بقواعد السلوك الوظيفي من جهة وكل من متغيرات جنس المبحوث، وسنه، ومهنته، وحالته العملية، وحالته الزوجية، ومستواه التعليمي، ومستواه الإقتصادي، وعدد مرات تعامله مع الوحدة، قدم مدة التعامل مع الوحدة، ومحل إقامته، والمستوى التنموي للقرية التي تتواجد فيها الوحدة المحلية، ومدى رضاه عن دور الوحدة المحلية في تنمية القرية.

الفرض الثاني: توجد علاقة معنوية بين تقييم طالبي الخدمة لدرجة إلتزام العاملين بالوحدة المحلية بقواعد السلوك الوظيفي والمتغيرات المذكورة في الفرض الأول مجتمعة.

الإجراءات المنهجية:

الدراسة الحالية هي دراسة وصفية Descriptive وتفسيرية Explanatory في ذات الوقت، فهي وصفية لأن تسعى إلى معرفة خصائص المبحوثين طالبي الخدمة من الوحدات المحلية، ومعرفة آرائهم ومقترحاتهم المتعلقة بكيفية تحسين مستوى تعامل العاملين بالوحدات المحلية مع طالبي الخدمة، وتسعى إلى التعرف على بعض المؤشرات الوصفية لمقياس درجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي، وتسعى الدراسة أيضاً الى التعرف على خصائص العاملين بالوحدات المحلية، وتقييماتهم لمستوى الأداء الوظيفي لهم، والتعرف على بعض خصائصهم الشخصية، ومقترحاتهم المتعلقة بتحسين آدائهم الوظيفي.

وتعتبر الدراسة تفسيرية أيضاً لأنها تسعى إلى تفسير أسباب التباين بين المبحوثين في درجات تقييمهم للأداء الوظيفي للعاملين بالوحدات المحلية، وذلك من خلال إختبار فروض بحثية عن علاقة درجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي من وجهة نظر المبحوثين وبعض المتغيرات الإجتماعية والإقتصادية.

1- المجال الجغرافي:

المجال الجغرافي لهذه الدراسة الميدانية هو ريف مركز كوم حمادة بمحافظة البحيرة . وقد أختير هذا المركز نظراً لعدة إعتبارات من بينها أنه يقع في نطاق ريف محافظة البحيرة الذي يقع في دائرة الاهتمام البحثي والتنموي لكلية الزراعة بجامعة دمنهور الذي ينتمي إليها الباحث. هذا بالإضافة الي توفر بعض التسهيلات المتعلقة بعملية جمع البيانات الميدانية للباحث في هذا المركز. ويتكون ريف مركز كوم حمادة من 9 وحدات محلية وهي: النجيلة –

شابور – كفر بولين – صفت العنب – البريجات – كوم شريك – دست الأشراف – واقد – الطود. وتضم هذه الوحدات المحلية التسعة 56 قرية رئيسية ويبلغ عدد سكان هذه الوحدات المحلية 886833 نسمة في 2020. (مركز معلومات كوم حمادة , 2020).

2- العينة البحثية:

أجريت هذه الدراسة الميدانية علي عينتين من أرباب الأسر ومن العاملين بالوحدات المحلية المختارة لإجراء الدراسة فيها وقد تم إختيار هاتين العينتين وفقاً لما يلي:- نظراً لضخامة عدد السكان في الوحدات المحلية التسعة وإنتشارهم علي مساحات شاسعة فقد روي إختيار وحدتين محليتين من بين الوحدات التسعة علي أساس معيار المستوى التنموي للقرية، وذلك نظراً لما يتوقع من تأثير هذا المتغير علي حجم ونوعية الخدمات المقدمة من الوحدات المحلية لسكان قري هذه الوحدات. وبعد تصنيف الوحدات المحلية التسعة علي أساس هذا المعيار تم إختيار وحدة الطود لتمثيل القري الأقل في المستوى التنموي، ووحدة كفر بولين لتمثيل القري الأعلى في المستوى التنموي .

3- تقدير حجم عينة أرباب الاسر:

وحدة التحليل في هذه الدراسة هي الوحدة المعيشية التي يمثلها رب الأسرة (أو ربة الأسرة) والذي سبق له التعامل مع الوحدة المحلية. ولتقدير حجم عينة أرباب الأسر في كل من الوحدتين الإداريتين المختارتين كان من الضروري تقدير عدد الوحدات المعيشية في كل من وحدة الطود ووحدة كفر بولين، وذلك عن طريق قسمة عدد سكان الوحدة المحلية علي متوسط حجم الأسرة بها . وقد أعتبر متوسط حجم الأسرة في كل من الوحدتين حوالي 4.04 فرداً , وهو متوسط حجم الأسرة الريفية في محافظة البحيرة الذي تم حسابة من بيانات التعداد العام للسكان في عام 2017 (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء ، 2017) .

وعلي هذا الأساس بلغ عدد الوحدات المعيشية في وحدة الطود 22505 وحدة معيشية، وفي وحدة كفر بولين 10891 وحدة معيشية . وقد إستخدمت معادلة Yamane لحساب حجم

$$n = \frac{N}{1+[N(e)2]} \text{ :- (العزبي , 2017 : 33 – 34) وصيغتها كما يلي :-}$$

حيث أن : n هي حجم العينة , N هي حجم الشاملة , و e هي مستوي الدقة , وقد تم إختيار مستوي دقة $\pm 7\%$ في تقدير حجم عينة أرباب الأسر. وعلي ذلك بلغ حجم عينة أرباب الأسر في وحدة الطود 204 رب أسرة، وفي وحدة كفر بولين 201 رب أسرة.

4- كيفية إختيار عينة أرباب الأسر :

تم توزيع العدد المحدد لأرباب الاسر في كل وحدة محلية علي عدد القري الرئيسية بكل وحدة بما يتناسب مع الوزن النسبي لسكان كل قرية داخل الوحدة المحلية ويبين جدول (1) نصيب كل قرية رئيسية (وتوابعها) من حجم العينة الخاص بالوحدة المحلية . وقد اتبع في إختيار العدد المحدد من أرباب الأسر في كل قرية طريقة العينة العشوائية المنتظمة ميدانياً بمعنى أنه اذا كان نصيب قرية x مثلاً من العينة 40 رب أسرة وجملة عدد الأسر أو الوحدات المعيشية لها هو 1000 وحدة معيشة فأنه يتم إختيار وحدة معيشة واحدة من بين كل 25 وحدة معيشة (1000 / 40) وروعي أن يخصص نصف عدد أرباب الأسر (بقدر الإمكان) من القري التوابع , لضمان تمثيل العينة لمختلف المناطق التي تخدمها الوحدة المحلية.

جدول (1) توزيع عينة ارباب الاسر علي قري وحدتي الطود وكفر بولين

م	الوحدة المحلية بالطود			الوحدة المحلية بكفر بولين		
	القرى الرئيسية	عدد السكان	عدد العينة	القرى الرئيسية	عدد السكان	عدد العينة
1	الطود	18574	50	كفر بولين	16912	70
2	ابيوفا	9790	27	مليحة	2279	10
3	زاوية مبارك	4908	13	البلاكوس	6345	26
4	ابسوم الشرقية	5333	14	منشأة الشوربجي	3447	14
5	تليقا	2814	8	بريم	15082	63
6	ابسوم الغربية	4308	12	بولين الفوايد	4065	17
7	منشأة راضي	3185	9			
8	بيبان	26191	71			
9	الاجمالي	75103	204	الاجمالي	48130	200

المصدر: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بالوحدة المحلية لمركز ومدينة كوم حماده(2020).

5- تحديد حجم عينة الموظفين (مقدمي الخدمة بالوحدتين المحليتين):

تتكون عينة مقدمي الخدمة من جميع الموظفين العاملين بوحدتي الطود وكفر بولين الذين يتعاملون مع السكان المحليين (طالبي الخدمة) وهي بهذا المعنى يمكن إعتبارها " شاملة " وقد بلغ حجم هذه العينة (260) موظف, منهم (103) من موظفي وحدة الطود, (157) موظف من العاملين في وحدة كفر بولين .

6- طرق جمع البيانات الميدانية

إستخدم في جمع البيانات الميدانية طريقة المسح الإجتماعي الجزئي (بالعينة) عن طريق إجراء مقابلات شخصية مع المبحوثين بأسلوب العينة العشوائية المنتظمة مع أرباب الأسر، وأسلوب المسح الشامل مع العاملين بالوحدتين المحليتين. وتم من خلال هذه المقابلات إستيفاء بيانات إستمارتي إستبيان أعدتا خصيصا لتحقيق أغراض الدراسة، أحدهما لأرباب الأسر، والأخرى للعاملين بالوحدتين المحليتين. وقد تضمنت كل من الإستمارتين مجموعة متنوعة من الأسئلة تغطي أهداف الدراسة .

7- قياس المتغيرات البحثية:

تم قياس المتغيرات الخاصة بأرباب الأسر كما يلي :

- 1- المستوى التنموي للقرية: كما سبق بيانه اختيرت قرية كفر بولين لتمثل المستوى الأعلى تنمويا، وأعطيت رقم 2، وقرية الطود والتي تمثل المستوى التنموي الأدنى وأعطيت الرقم 1 أى أن هذا المتغير مقياس على المستوى الإسمي .
- 2- محل الإقامة: وتم قياسه على المستوى الإسمي أيضا، وهو مكون من ثلاث فئات: قرية أم =3 عمودية=2 عزبة =1.
- 3- الجنس: تم قياس جنس المبحوث على المستوى الإسمي ، حيث يتكون من فئتين، ذكر=2 انثى =1.
- 4- السن: سن المبحوث تم قياسه على المستوى الرتبى من فئتين هما: أقل من 40 سنه=1 و40 سنه فأكثر =2.
- 5- المهنة: متغير إسمي مكون من فئتين هما : زراعى =1 وغير زراعى =2.
- 6- الحالة العملية: متغير إسمي مكون من فئتين هما : يعمل =2، لا يعمل =1.

- 7- الحالة الزوجية: متغير إسمى مكون من فئتين هما: أعزب = 1 ، متزوج (أو مطلق أو أرمل) = 2.
- 8- المستوى التعليمي: متغير رتبي مكون من 4 فئات أسمى = 1 أقل من المتوسط = 2 متوسط = 3 أعلى = 4.
- 9- عدد مرات التعامل مع الوحدة: متغير رتبي مرة واحدة = 1 ، مرتين فأكثر = 2.
- 10- المستوى الإقتصادي: متغير رتبي أعلى من المتوسط = 3 ، متوسط = 2 ، أقل من المتوسط = 1.
- 11- قدم مدة التعامل مع الوحدة: متغير رتبي: أقل من سنة = 1 ، سنة الى أقل من سنتين = 2 ، سنتان فأكثر = 3.
- 12- الرضا عن دور الوحدة فى تنمية القرية: راضى = 3 ، راضى الى حد ما = 2 ، غير راضى = 1.
- 13- متغير درجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفى: تم قياس تقييم المبحوثين من أرباب الأسر لدرجة إلتزام العاملين بالوحدات المحلية بقواعد السلوك الوظيفى بمقياس أعد خصيصا لهذه الدراسة، وهو معروض بالتفصيل فى الجزء الخاص بنتائج الدراسة ، حيث إنه هدف من أهداف الدراسة .

8- أساليب التحليل الإحصائى :

استخدمت مجموعة متكاملة من أساليب التحليل الإحصائى لتحقيق أهداف الدراسة من بين هذه الأساليب المستخدمة التوزيعات التكرارية والمتوسطات والنسب المئوية فى وصف متغيرات الدراسة . واستخدمت معاملات ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية فى تقدير ثبات مقياس درجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفى ومحاوره الفرعية ، واستخدم إختبار مربع كاي فى إختبار فروض الدراسة، وخاصة الإنجماع لقيم مربع كاي فى تفسير التباين فى درجات الإلتزام بالسلوك الوظيفى بواسطة المتغيرات المستقلة مجتمعه، كما استخدم معامل الارتباط الرتبى kendell-b، فى حساب قوة العلاقة بين كل من المتغيرات البحثية ودرجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفى. (Lutz, 1963:189).

نتائج الدراسة:

1- الهدف الأول إعداد مقياس لدرجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفى:

استهدفت الدراسة القيام بإعداد مقياس لقياس درجة إلتزام الجهاز الوظيفى للوحدات المحلية القروية بمنطقة الدراسة بقواعد الأداء الوظيفى المذكورة فى مدونة الأداء الوظيفى التى تبنتها الحكومة المصرية لتكون مرشدا لموظفى الدولة عند قيامهم بأداء مهام وظائفهم ولتحقيق هذا الهدف مرت عملية إعداد ذلك المقياس بالخطوات التالية :

1-1 فحص قواعد السلوك الوظيفى فى مجال التعامل مع طالبى الخدمة:

إشتملت مدونة السلوك الوظيفى للعاملين المدنيين بالجهاز الإدارى للدولة وعلى ستة عشر قاعدة، وقد لوحظ وجود بعض التكرار والتداخل بين هذه القواعد، لذا تم إختصارها وإعادة ترتيبها وصياغتها فى عشرة قواعد فقط يتوفر لها خصائص التكامل والترابط. وفيما يلى تلك القواعد:

- 1- إلتزام وحسن إستقبال المواطنين من طالبى الخدمة .
- 2- جودة ودقة أداء الخدمة .
- 3- تبسيط وسرعة الإجراءات المتعلقة بأداء الخدمة .

- 4-الإصغاء الجيد لآراء وإستفسارات ومطالب وشكاوي طالبي الخدمة بصبر وحكمة .
- 5-الإهتمام بالبحث عن حلول سريعة ومناسبة لمطالب وشكاوي المواطنين وبيان الأسباب في حال عدم الموافقة أو التأخير في اداء الخدمة .
- 6-عدم تأجيل إنجاز الخدمة، والحرص علي عدم تكرار تردد المواطن للحصول علي الخدمة.
- 7-المساواة وعدم التمييز من أي نوع بين جميع طالبي الخدمة دون إستثناء .
- 8-السعي نحو إكتساب ثقة المواطنين من خلال السلوك النزيه الذي لا يؤثر سلباً علي ثقتهم بالوظيفة .
- 9-توفير المعلومات الضرورية للمواطنين بشفافية ودقة وسرعة .
- 10-اعطاء عناية خاصة لذوي الإحتياجات الخاصة .

2-1 إعتبرت كل من هذه القواعد العشرة محورا من محاور المقياس:

وتم إعداد مجموعة من الاسئلة أو العبارات يقوم طالب الخدمة من المبحوثين بالإجابة عليها، حيث تظهر إجاباته مدى إلتزام موظفي الوحدة المحلية بقاعدة السلوك الوظيفي التي يعبر عنها ذلك المحور. وبعد تداول وعرض هذه العبارات المقترحة علي مجموعة من الباحثين من ذوى الخبرة، تم صياغة أربعين عبارة أو بندا ، يقيس كل أربعة منها أحد المحاور العشرة.

3-1- الإجابة على الاسئلة أو العبارات من قبل المبحوثين

يطلب من المبحوث أن يجيب على كل عبارة بإحدى الإجابات الثلاث: نعم، إلى حد ما، لا وتعطى الإجابة التي تعبر عن الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي 3درجات، والإجابة المحايدة (إلى حد ما) درجتين، والإجابة التي تعبر عن عدم الإلتزام درجة واحدة، كما هو موضح فى جدول (2).

جدول (2) محاور وبنود مقياس درجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي والدرجات المعطاه لكل بند.

م	محاور وبنود المقياس	نعم	الى حد ما	لا
المحور الاول احترام وحسن استقبال طالبي الخدمة.				
1	موظفوا الوحدة عاملوني معاملة طيبة.	3	2	1
2	تحدثوا معي بأسلوب لائق.	3	2	1
3	لم يعاملوني بالاحترام الكافي.	1	2	3
4	لم يحسنوا استقبالي.	1	2	3
المحور الثاني جودة أداء الخدمة.				
5	أداء الخدمة كان جيداً.	3	2	1
6	أدوا عملهم بإتقان.	3	2	1
7	لم يكن أدائهم بالدقة المطلوبة.	1	2	3
8	مستوي ادائهم كان ضعيفاً.	1	2	3
المحور الثالث تبسيط الإجراءات .				
9	بسطوا وسهلوا الاجراءات.	3	2	1
10	طلبوا منى أوراق ومستندات كثيرة.	1	2	3
11	عانيت كثيراً من أجل انجاز مهمتي.	1	2	3
12	قدموا الخدم المطلوبة في وقت قصير.	3	2	1
المحور الرابع الإصغاء الجيد لمطالب وشكاوى طالبي الخدمة.				
13	أجابوا علي استفساراتي بصدر رحب.	3	2	1

م	محاور وبنود المقياس	نعم	الى حد ما	لا
14	لم يمنحوني الوقت الكافي لشرح مطالبي.	1	2	3
15	استمعوا الي باهتمام.	3	2	1
16	لم يعطوني اجابات شافية علي استفساراتي .	1	2	3
المحور الخامس الاهتمام بالبحث عن حلول مناسبة لمطالب وشكاوى طالبي الخدمة.				
17	اهتموا بحل مشكلتي.	3	2	1
18	الرد علي الشكاوي مستغرق وقتاً طويلاً.	1	2	3
19	لا يهتمون بتوضيح أسباب التأخير في انجاز المهمة.	1	2	3
20	يهتمون بشرح أسباب عدم الموافقة علي الخدمة المطلوبة.	3	2	1
المحور السادس سرعة إنجاز الخدمة.				
21	انجزوا الخدمة في التوقيت المحدد.	3	2	1
22	اجلوا الاستجابة لطالبي أكثر من مرة.	1	2	3
23	ترددت علي الوحدة أكثر من مرة للحصول علي الخدمة.	1	2	3
24	قضيت مهمتي من أول زيارة للوحدة.	3	2	1
المحور السابع المساواة في التعامل مع جميع طالبي الخدمة.				
25	الموظفون يتعاملون مع جميع طالبي الخدمة علي قدم المساواة.	3	2	1
26	أصحاب النفوذ يقبلون معاملته مميّز قمن جانب الموظفين.	1	2	3
27	لم ألاحظ أي نوع من التمييز بين طالب الخدمة.	3	2	1
28	يوجد بعض المحسوبية في التعامل مع الموظفين.	1	2	3
المحور الثامن العمل علي إكتساب ثقة المواطنين.				
29	تعاملتي مع الموظفين زاد من احترامي وثقتي في الوحدة المحلية.	3	2	1
30	الموظفين الذين تعاملت معهم حافظوا علي سرية بياناتي.	3	2	1
31	لم اسمع بأنهم قد استغلوا بيانات المواطنين لمنافع شخصية.	3	2	1
32	كان مستوى تعاملهم مع طالبي الخدمة فوق مستوى الشبهات.	3	2	1
المحور التاسع توفير المعلومات الضرورية لطالبي الخدمة بشفاافية.				
33	لم يوفر لي المعلومات التي طلبتها.	1	2	3
34	قدموا لي معلومات غير دقيقة.	1	2	3
35	قدموا لي معلومات واضحة.	3	2	1
36	كانوا يوضحون طريقة تقديم الشكاوي لمن يريد.	3	2	1
المحور العاشر إعطاء عناية خاصة لذوي لإحتياجات الخاصة.				
37	يعاملون ذوي الإحتياجات الخاصة معاملة مميزة.	3	2	1
38	يسمحون بوقوف ذوي الإحتياجات في الطابور.	1	2	3
39	يعطون أولوية لكبار السن.	3	2	1
40	يعاملون النساء بطريقة كريمة.	3	2	1

4-1- تقدير صلاحية المقياس: المقصود بصلاحية المقياس Validity أن يكون المقياس قادراً على قياس ما يراد قياسه به. ومن المعروف أن تقدير صلاحية المقاييس يتم بعدة طرق مختلفة، من بين تلك الطرق ما يعرف بـ construct validity (Carmines and Zeller, 1983:23) وترى تلك الطريقة أن وجود علاقة ارتباطية معنوية موجبة بين المتغير المقاس بهذا المقياس ومتغير آخر معروف على المستوى النظري وجود علاقة بينهما، فإن ذلك يعد مؤشراً على صلاحية المقياس المراد استخدامه، فمثلاً لو كان هناك مقياس مصمم

لقياس مستوى الاداء الدراسى للطلاب، ويراد تقدير صلاحيته، فإن إحدى الطرق لعمل ذلك هو حساب معامل الارتباط بين متغير الاداء الدراسى كما هو مقياس بهذا المقياس وبين درجة الذكاء مثلا، إذا كان من المعروف نظرياً وجود علاقة ارتباط موجب بينهما فإذا أكدت نتائج حساب معامل الارتباط بينهما هذه النتيجة فإن المقياس المزمع استخدامه يعتبر صالحاً.

وفى الدراسة الحالية أجرى اختبار مربع كاي وحسبت معاملات ارتباط Kendall-b على علاقة متغير درجة التزام العاملين بقواعد السلوك الوظيفى كما هو مقياس بالمقياس الحالى مع متغيرات مدى الرضا عن دور الوحدة المحلية فى تنمية القرية، ومدى الرضا عن دور الوحدة المحلية فى تلبية مطالب المواطنين، ومدى الرضا عن طريقة تعامل الوحدة مع المواطنين، وكل هذه المتغيرات من الناحية النظرية ترتبط إيجابيا بمتغير درجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفى. وقد اوضحت نتائج إختبار مربع كاي وقيم معاملات Kendall-b وجود علاقات ارتباط معنوية إحصائيا وموجبة بين متغير درجة الإلتزام الوظيفى من ناحية وكل المتغيرات الثلاثة المذكورة. ونتائج تلك الاختبارات معروضة فى جدول (6) فى الجزء الخاص بنتائج الدراسة. مما يدل على صلاحية المقياس. وقد سبق الإشارة إلى أن محاور وبنود المقياس المقترح قد تم عرضها على مجموعة من الباحثين المتخصصين من ذوى الخبرة، مما يوفر دعماً إضافياً للدلالة على صلاحية المقياس.

1-5 تقدير درجات ثبات المقياس Reliability ومحاوره العشرة

بعد تفريغ إجابات المبحوثين على كل عبارة من عبارات المقياس الأربعين، تم تقدير درجة ثبات المقياس ككل، ودرجة ثبات كل من محاوره العشرة، وذلك بطريقتى كرونباخ ألفا، وطريقة التجزئة النصفية . split half Alpha . وقد بلغت قيمة معامل ثبات المقياس ككل 0.9433 بطريقة كرونباخ، و 0.8852 بطريقة التجزئة النصفية وهى قيم مرتفعة تدل على درجة ثبات عالية للمقياس، وتوفر له مصداقية عالية. وتوضح النتائج الواردة فى جدول (3) قيم معاملات ثبات كل من المحاور العشرة الناتج.

جدول (3) معاملات ثبات مقياس درجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفى ومحاوره الفرعية.

المحور	كرونباخ α	التجزئة النصفية
الأول	0.7489	0.8264
الثانى	0.7203	0.7052
الثالث	0.6987	0.6024
الرابع	0.4953	0.5342
الخامس	0.7049	0.7561
السادس	0.6753	0.6298
السابع	0.7299	0.6598
الثامن	0.7268	0.5199
التاسع	0.7745	0.6214
العاشر	0.7109	0.7763
المقياس الكلى	0.9433	0.8852

وتشير هذه النتائج إلى أن جميع محاور المقياس العشر يتوفر لها دلالات ثبات مقبولة إحصائياً، ومعظمها ذات قيمة عالية، مما يوفر مصداقية وثقة عالية في كل محور على حدة، بالإضافة إلى المقياس ككل.

2- كيفية حساب درجات الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي .

يتم حساب درجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي من خلال الخطوات التالية :

- 1- تحويل إجابات المبحوثين على عبارات أو بنود المقياس إلى درجات، كما سبق بيانه آنفاً، أى تعطى الإجابة المعبرة عن الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي 3 درجات، والعبارة المحايدة درجتين، والعبارة المعبرة عن عدم الإلتزام درجة واحدة.
- 2- تجمع الدرجات التي حصل عليها كل المبحوثين في كل بند .
- 3- تحسب النسبة المئوية لكل بند كالتالى :

$$\text{النسبة المئوية لدرجة الإلتزام لبند معين} = \frac{\text{مجموع الدرجات التي حصل عليها المبحوثون}}{\text{النهاية العظمى للبند}} \times 100$$

والمقصود هنا بالنهاية العظمى للبند هو أكبر درجة يمكن الحصول عليها، وهى تساوى عدد المبحوثين $\times 3$ درجات $= 3 \times 304 = 1209$ فعلى سبيل المثال إذا كانت الدرجات التي حصل عليها المبحوثون عن البند الأول فى المقياس هى : إيجابى = 966، محايد = 160، سلبى = 111 يكون مجموع درجات هذا البند 1137 درجة بقسمة هذا المجموع 1209 (النهاية العظمى) وضرب الناتج $\times 100$ تكون درجة إلتزام العاملين بالوحدة المحلية بهذا البند :

$$91.8\% = 100 \times \frac{1137}{1209}$$

وهى مما لاشك فيه درجة مرتفعة للغاية تشير إلى إرتفاع درجة الإلتزام بهذا البند. ويتم حساب جميع البنود الأربعة بهذه الطريقة وتحسب درجات الإلتزام بكل محور عن طريق قسمة النسب المئوية لعبارات هذا المحور الأربعة على 4 للحصول على المتوسط، الذى يعبر عن درجة الإلتزام. وللحصول على درجة الإلتزام الكلية، أى درجة الإلتزام بمحاور أو قواعد السلوك الوظيفي العشرة وبنودها الأربعة يتم جمع النسب المئوية المعبرة عن كل محور ثم قسمتها على 10 للحصول على متوسط هذه النسب وهو يعبر عن الدرجة الكلية للإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي الأربعة مجتمعاً والتي يتكون منها مقياس درجة إلتزام العاملين بالوحدات المحلية القروية المبحوثة بقواعد السلوك الوظيفي .

إذن، تحقق الهدف الأول من أهداف الدراسة وهو الحصول على مقياس كمى مقنن لقياس درجة إلتزام العاملين بالوحدات المحلية بقواعد السلوك الوظيفي. وهذا المقياس الكمي تتوفر له مؤشرات صلاحية Validity وثبات Reliability ملائمة، سواء على المستوى الكلى أو على مستوى محاوره المختلفة.

ويمكن تطبيق هذا المقياس أى استخدامه فى حساب درجة إلتزام العاملين المدنيين فى أى منظمة من المنظمات التي تقدم خدمات عامة للمواطنين.

3- الهدف الثاني تحديد درجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي:

أولاً: تقييم طالبي الخدمة:

استخدم المقياس السابق عرضه فى قياس درجة إلتزام العاملين بالوحدات المحلية فى منطقة الدراسة بقواعد السلوك الوظيفي فى تعاملهم مع طالبي الخدمة من المبحوثين. وتبين النتائج المعروضة فى جدول (4) درجة الإلتزام الكلية، أى التي تشتمل على الإلتزام بجميع

محاور وبنود المقياس، ودرجة الإلتزام على مستوى كل محور وكل بند. وتشير تلك النتائج أن درجة إلتزام العاملين بالوحدات المحلية بقواعد السلوك الوظيفي تبلغ 82.7% وهي درجة مرتفعة تشير الى حرص العاملين بهذه الوحدات على الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي بصفة عامة، أى على مستوى المقياس الكلى .

جدول (4) درجات الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي على المستوى الكلى لمقياس الإلتزام ومحاوره وبنوده

م	محاور وبنود المقياس	درجة الإلتزام %	الترتيب
	المحور الاول احترام وحسن استقبال طالبي الخدمة.	2	
1	موظفوا الوحدة عاملوني معاملة طيبة.	91.8	
2	تحدثوا معي بأسلوب لائق.	91.4	
3	لم يعاملوني بالاحترام الكافي.	87.7	
4	لم يحسنوا استقبالي.	86.6	
	المتوسط (درجة المحور).	89.4	
6	المحور الثاني جودة أداء الخدمة.		
5	أداء الخدمة كان جيداً.	86.6	
6	أدوا عملهم بإتقان.	86.0	
7	لم يكن أدائهم بالدقة المطلوبة.	81.4	
8	مستوي ادائهم كان ضعيفاً.	78.8	
	المتوسط (درجة المحور).	83.2	
9	المحور الثالث تبسيط الإجراءات.		
9	بسطوا وسهلوا الاجراءات.	84.0	
10	طلبوا منى أوراق ومستندات كثيرة.	66.1	
11	عانيت كثيراً من أجل انجاز مهمتي.	79.4	
12	قدموا الخدم المطلوبة في وقت قصير.	73.9	
	المتوسط (درجة المحور).	75.9	
5	المحور الرابع الإصغاء الجيد لمطالب وشكاوى طالبي الخدمة.		
13	أجابوا علي استفساراتي بصدر رحب.	88.4	
14	لم يمنحوني الوقت الكافي لشرح مطالبي.	83.0	
15	استمعوا الي باهتمام.	85.6	
16	لم يعطوني اجابات شافية علي استفساراتي .	82.8	
	المتوسط (درجة المحور).	85.0	
7	المحور الخامس الاهتمام بالبحث عن حلول مناسبة لمطالب وشكاوى طالبي الخدمة.		
17	اهتموا بحل مشكلتي.	90.0	
18	الرد علي الشكاوي مستغرق وقتاً طويلاً.	75.5	
19	لا يهتمون بتوضيح أسباب التأخير في انجاز المهمة.	79.3	
20	يهتمون بشرح أسباب عدم الموافقة علي الخدمة المطلوبة.	81.9	
	المتوسط (درجة المحور).	81.6	
8	المحور السادس سرعة إنجاز الخدمة.		
21	انجزوا الخدمة في التوقيت المحدد.	82.5	
22	أجلوا الاستجابة لطلبي أكثر من مرة.	75.4	
23	ترددت علي الوحدة أكثر من مرة للحصول علي الخدمة.	75.5	
24	قضيت مهمتي من أول زيارة للوحدة.	73.6	

م	محاور وبنود المقياس	درجة الإلتزام %	الترتيب
	المتوسط (درجة المحور).	76.8	
10	المحور السابع المساواة في التعامل مع جميع طالبي الخدمة.		
25	الموظفون يتعاملون مع جميع طالبي الخدمة على قدم المساواة.	80.5	
26	أصحاب النفوذ يلقون معاملة مميزة من جانب الموظفين.	70.7	
27	لم ألاحظ أي نوع من التمييز بين طالب الخدمة.	72.0	
28	يوجد بعض المحسوبية في التعامل مع الموظفين.	71.1	
	المتوسط (درجة المحور).	73.6	
4	المحور الثامن العمل على إكتساب ثقة المواطنين.		
29	تعاملني مع الموظفين زاد من احترامي وثقتي في الوحدة المحلية.	84.0	
30	الموظفين الذين تعاملت معهم حافظوا علي سرية بياناتي.	89.1	
31	لم أسمع بأنهم قد إستغلوا بيانات المواطنين لمنافع شخصية.	84.3	
32	كان مستوي تعاملهم مع طالبي الخدمة فوق مستوى الشبهات.	83.9	
	المتوسط (درجة المحور).	85.3	
3	المحور التاسع توفير المعلومات الضرورية لطالبي الخدمة بشفاافية.		
33	لم يوفر لي المعلومات التي طلبتها.	83.1	
34	قدموا لي معلومات غير دقيقة.	86.6	
35	قدموا لي معلومات واضحة.	86.9	
36	كانوا يوضحون طريقة تقديم الشكاوي لمن يريد.	85.7	
	المتوسط (درجة المحور).	85.6	
1	المحور العاشر إعطاء عناية خاصة لذوي إحتياجات الخاصة.		
37	يعاملون ذوي الإحتياجات الخاصة معاملة مميزة.	91.8	
38	يسمحون بوقوف ذوي الإحتياجات في الطابور.	85.6	
39	يعطون أولوية لكبار السن.	90.3	
40	يعاملون النساء بطريقة كريمة.	95.1	
	المتوسط (درجة المحور).	90.7	
	المتوسط العام (درجة المقياس الكلي).	82.7	

وعلى مستوى المحاور تراوحت درجات الإلتزام ما بين 73.6% و 90.7%، مما يشير أيضا الى الارتفاع النسبي لدرجة الإلتزام على مستوى المحاور المختلفة، وعدم وجود فجوات كبيرة بين المحاور المختلفة. وقد حصل محور إعطاء عناية خاصة لذوي الإحتياجات الخاصة على المرتبة الأولى بدرجة 90.7%، مما يدل على حرص العاملين بالوحدات المحلية على هذا البعد الانساني المتمثل في مراعاة كبار السن، والاهتمام بذوي الإحتياجات الخاصة، وبحسن معاملة المرأة.

وجاء محور المساواة وعدم التمييز بين طالبي الخدمة في المرتبة العاشرة والأخيرة، على الرغم من أن درجته 73.6% ليست منخفضة ولكنها أقل من باقي المحاور، مما يشير إلى إحساس من جانب حوالى ربع عدد المبحوثين بنوع من التمييز من جانب العاملين بالوحدات المحلية بين طالبي الخدمة. ويتفحص بنود هذا المحور يتعين أن أقل هذه البنود الاربعة من حيث درجة الإلتزام هو بند "أصحاب النفوذ يلقون معاملة مميزة من جانب الموظفين " حيث بلغت درجة هذا البند 70.7%.

وبترتيب المحاور تنازلياً من حيث درجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي يأتي محور إعطاء عناية خاصة لذوى الإحتياجات الخاصة فى المقدمة، يليه محور إحترام وحسن إستقبال المواطنين فى المرتبة الثانية، ثم محور توفير المعلومات بشفافية فى المرتبة الثالثة، ثم محور السعى نحو إكتساب ثقة المواطنين فى المرتبة الرابعة، ثم محور الإصغاء الجيد لمطالب وشكاوى طالبي الخدمة فى المرتبة الخامسة، ثم محور جودة الخدمة فى المرتبة السادسة، ثم محور الاهتمام بالبحث عن حلول لمطالب وشكاوى طالبي الخدمة فى المرتبة السابعة، ثم محور عدم تأجيل إنجاز الخدمة فى المرتبة الثامنة، ثم محور تبسيط الإجراءات فى المرتبة التاسعة، وأخيراً محور المساواة وعدم التمييز بين طالبي الخدمة فى المرتبة العاشرة.

من هذه النتائج يمكن القول أن الحرص على المساواة وعدم التمييز بين المواطنين من طالبي الخدمة، وتبسيط الإجراءات، وسرعة إنجاز طلبات المواطنين فى حاجة أكثر من غيرها لمزيد من الاهتمام والعناية من جانب العاملين بالوحدات المحلية عند تعاملهم مع طالبي الخدمة من المواطنين.

وعلى مستوى بنود المقياس الأربعة تشير النتائج إلى أن درجات الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي قد تراوحت ما بين 66.1%، و95.1% وكانت أعلى البنود من حيث درجة الإلتزام بها على الترتيب :

بند يعاملون النساء بطريقة كريمة (95.1%) ثم بند يعاملون ذوى الإحتياجات الخاصة معاملة مميزة (91.8%) ويساويه فى الدرجة بند "موظفوا الوحدة عاملوني معاملة طيبة (91.8%) ثم بند "يعطون أولوية لكبار السن (90.3%)، ثم بند "تحدثوا معي بأسلوب لائق (91.4%) ثم بند "اهتموا بحل مشكلتي (90.0%). من هذه النتائج يلاحظ أن موظفي الوحدة يراعون البعد الإنساني، والذي يتمثل فى حسن معاملة المواطنين وإحترامهم، وخاصة النساء وكبار السن وذوى الإحتياجات الخاصة .

وفيما يتعلق بالبنود التي حصلت على أقل الدرجات من حيث الإلتزام بها فهى بنود: " طلبوا منى أوراق ومستندات كثيرة (66.1%)، " أصحاب النفوذ يلقون معاملة مميزة من جانب الموظفين (70.7%)، يوجد بعض المحسوبية فى التعامل مع طالبي الخدمة (71.1%) و" قدموا الخدمة المطلوبة فى وقت قصير (73.9%)، و" قضيت مهمتي من أول زيارة للوحدة (73.6%)، و" أجلوا الإستجابة لطالبي أكثر من مرة (75.4%)، و ترددت علي الوحدة أكثر من مرة للحصول علي الخدمة (75.5%).

وعلى الرغم من أن هذه الدرجات المتدنية نسبياً جميعها فوق المتوسط إلا أنها تشير إلى أن الأمور المتعلقة بتسهيل وتبسيط الاجراءات وسرعة إنجاز طلبات المواطنين فى حاجة إلى إعطائها مزيداً من الإهتمام والعناية من جانب العاملين بالوحدات المحلية. وكذلك المعاملات الخاصة بالمساواة وعدم التمييز بين طالبي الخدمة فى حاجة أيضاً إلى مزيد من التحسين والحرص على المساواة فى التعامل مع جميع طالبي الخدمة بصرف النظر عن نفوذهم أو علاقتهم الشخصية بمقدمى الخدمة فى الوحدات المحلية.

ثانياً: مقترحات المبحوثين من طالبي الخدمة لتحسين التعامل مع الوحدة

هذا ولم تغفل الدراسة إستطلاع آراء المبحوثين من طالبي الخمة حول مقترحاتهم لتحسين مستوى تعامل الوحدة مع المواطنين حيث كانت كالتالى :

يرى 28% ممن أعطى مقترحات من المبحوثين ضرورة تفعيل مبدأ المساواة والشفافية وحسن التعامل مع المواطنين، بينما يرى حوالي 17% ممن أفادوا بمقترحاتهم ضرورة تقييم وتقويم أداء العاملين بصفة مستمرة، في حين يرى ما يقرب من 17% أيضاً ضرورة دعم العاملين فنياً وتوفير التقنيات الحديثة والتدريب المستمر لتحسين الأداء، في حين يرى حوالي 30% من المبحوثين الذين أعطوا مقترحات ضرورة تبسيط الإجراءات المتبعة للحصول على الخدمات وإظهار الخطوات وتفعيل اللوحات الإرشادية وطرق الإستعلام، وتنوعت أيضاً بعض المقترحات ما بين الإستجابة لطلبات الأهالي في توقيتات أقل وتوفير المعلومات وودعم العاملين مادياً ومعنوياً.

- النتائج المتعلقة بتقييم العاملين بالوحدات المحلية لدرجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي ومناقشتها:

في الجزء السابق تم عرض النتائج المتعلقة بدرجة الإلتزام العاملين بالوحدات المحلية بمعايير السلوك الوظيفي المنصوص عليها في مدونة قواعد السلوك الوظيفي للعاملين المدنيين بالهياكل الإدارية للدولة، وذلك باستخدام المقياس الكمي المقنن الذي أعدته الدراسة الحالية لقياس درجة الإلتزام العاملين بالوحدات المحلية بقواعد السلوك الوظيفي المتعلق بالتعامل مع طالبي الخدمة من المواطنين المحليين، ولذا كان من المنطقي أن يعتمد هذا المقياس على تقييمات طالبي الخدمة أنفسهم لسلوك العاملين بتلك الوحدات المحلية في التعامل معهم.

ولما كانت قواعد السلوك الوظيفي لا تقتصر على تلك المتعلقة بالتعامل مع طالبي الخدمة، وأنها أشمل من ذلك بكثير، حيث تتضمن قواعد التزم بالسلوك الوظيفي في مجالات أخرى، من بينها مجال النزاهة وإبراء الذمم، مجال الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي، ومجال الحفاظ على أوقات العمل، ومجال الحفاظ على هيبة ومكانة الوظيفة، ومجال عدم تضارب المصالح، ومجال علاقات العمل والسلوك التنظيمي، ومجال الحفاظ على المال العام والممتلكات والمرافق العامة، ومجال التعامل مع تكنولوجيا المعلومات . ومعظم هذه المجالات لا يستطيع المواطنون من طالبي الخدمة تقييمها، لأنها في غالبيتها عمليات تنظيمية داخلية، أي تحدث داخل الوحدات نفسها، ولا يراها المتعاملون مع الوحدة، ومن ثم لا يستطيعون تقييمها.

ونظراً لأهمية تلك المجالات فقد رأت الدراسة الحالية إلقاء بعض الضوء عليها من خلال إستطلاع آراء العاملين بالوحدات المحلية الذين شملهم البحث عن سلوك العاملين بهذه الوحدات من حيث مدى الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي في تلك المجالات. وذلك من خلال إجاباتهم على 33 عبارة في تلك المجالات. تعكس قواعد السلوك الوظيفي المتعلقة بالمجالات المذكورة. وكما يبين جدول (5). ولم تسعى الدراسة إلى إعداد مقياس كمي مقنن لقياس درجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي في تلك المجالات، كما حدث في مجال التعامل مع طالبي الخدمة، لإدراك حقيقة احتمال أن تكون هذه التقييمات متحيزة، أو أقل موضوعية، نظراً لأنها تعتمد على تقييم العاملين لأنفسهم.

يستخلص من جدول (5) أن أهم قواعد السلوك الوظيفي التي يلتزم بها العاملون بالوحدة المحلية هي: رؤساء العمل يساعدون مرؤوسهم علي تحسين أدائهم باستمرار (83%)، يتم التحقيق في شكاوي المواطنين بشفافية (83%)، الوحدة لا تتهاون في محاسبة غير الملتزمين بقواعد السلوك الوظيفي (82%)، تقارير كفاءة الاداء تعتمد علي

مدي الالتزام بأحكام المدونة (79%)، تعامل الوحدة مع المواطنين مرضي بدرجة كبيرة (79%)، رؤساء العمل يسألون مرؤوسيههم عند أي تقصير (78%)، تحرص الوحدة علي تنفيذ دورات تدريبية للعاملين بها (77%)، مستوي الخدمات التي تقدمها الوحدة للمواطنين تتحسن باستمرار (76%)، وجود توصيف وظيفي واضح لكل وظيفة داخل الوحدة (74%). وتمثلت بعض السلبيات فيما يلي :

جدول (5) تقييم العاملين بالوحدات المحلية لدرجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي.

العبارات	نعم	الى حد ما	لا	جملة
1 بعض العاملين يستغلون وقت العمل في غير الواجبات الوظيفية	16	22	62	%100
2 العاملين بالوحدة يلتزمون بمواد واحكام مدونة السلوك الوظيفي	78	18	4	%100
3 العاملون بالوحدة يقدمون خدماتهم للمواطنين باستمرار وفي كل الاحوال	77	19	4	%100
4 الوحدة تطور خدماتها باستمرار	72	25	3	%100
5 العاملون بالوحدة حريصون علي عدم ارتكاب أفعال تؤثر علي سمعة الوحدة	67	27	6	%100
6 العاملون بالوحدة يضعون واجبات العمل فوق المصالح الشخصية	66	24	10	%100
7 بعض العاملين يستغلون مواقعهم الوظيفية لتحقيق منافع شخصية	13	28	59	%100
8 بعض العاملين يقبلون هدايا من المواطنين مقابل أداء خدماتهم	14	25	61	%100
9 بعض العاملين يحتفظون لأنفسهم ببعض الاوراق الرسمية	10	24	66	%100
10 بعض العاملين لا يلتزمون بإجراءات الامن	19	19	62	%100
11 بعض العاملين يزاولون أعمال أخرى تتعارض مع واجباتهم الوظيفية	9	28	63	%100
12 بعض العاملين لا يحافظون علي مواعيد وأوقات العمل	14	29	57	%100
13 بعض العاملين يقومون بجمع تبرعات دون الحصول علي موافقات رسمية	9	19	72	%100
14 بعض العاملين يتملقون رؤسائهم لكسب معاملة تفضيلية	20	30	50	%100
15 بعض العاملين يحظون بمعاملة تفضيلية من رؤسائهم عن طريق المحسوبية	12	26	62	%100
16 بعض العاملين يخفون معلومات متعلقة بالعمل عن رؤسائهم	7	34	59	%100
17 علاقة العاملين بزملائهم وزميلاتهم طيبة	77	21	2	%100
18 رؤساء العمل يساعدون مرؤوسيههم علي تحسين أدائهم باستمرار	83	14	3	%100
19 رؤساء العمل يسألون مرؤوسيههم عند أي تقصير	78	18	4	%100
20 رؤساء العمل يقيمون أداء مرؤوسيههم بكل موضوعية	71	26	3	%100
21 رؤساء العمل يرفضون أي ضغوط لمعاملة مرؤوسيههم معاملة تفضيلية	71	23	6	%100
22 رؤساء العمل يحترمون حقوق مرؤوسيههم ويتعاونون معهم دون محاباة	68	28	4	%100
23 بعض العاملين لا يحرصون علي المحافظة علي موارد الوحدة	10	27	63	%100
24 بعض العاملين يستخدمون موارد الوحدة في غير الأغراض المخصصة لها	16	21	63	%100
25 العاملون بالوحدة يلتزمون باستخدام الانترنت لأغراض العمل فقط	71	18	11	%100
26 تحرص الوحدة علي تنفيذ دورات تدريبية للعاملين بها	77	18	5	%100
27 تقارير كفاءة الاداء تعتمد علي مدي الإلتزام بأحكام المدونة	79	19	2	%100
28 تعامل الوحدة مع المواطنين مرضي بدرجة كبيرة	79	20	1	%100
29 مستوي الخدمات التي تقدمها الوحدة للمواطنين تتحسن باستمرار	76	22	2	%100
30 يوجد توصيف وظيفي واضح لكل وظيفة داخل الوحدة	74	21	5	%100
31 شكوي المواطنين لا تلقي اهتماماً ملحوظاً من الوحدة	11	20	69	%100
32 الوحدة لا تتهاون في محاسبة غير الملتزمين بقواعد السلوك الوظيفي	82	15	3	%100
33 يتم التحقيق في شكاي المواطنين بشفافية	83	16	1	%100

إخفاء بعض العاملين معلومات متعلقة بالعمل عن رؤسائهم (7%)، بعض العاملين يزاولون أعمال أخرى تتعارض مع واجباتهم الوظيفية (9%)، بعض العاملين لا يحافظون علي مواعيد وأوقات العمل (9%)، بعض العاملين لا يحرصون علي المحافظة علي موارد الوحدة (10%)، بعض العاملين يحتفظون لأنفسهم ببعض الاوراق الرسمية (10%)، شكوي المواطنين لا تلقي اهتماماً ملحوظاً من الوحدة (11%)، بعض العاملين يستغلون مواقعهم الوظيفية لتحقيق منافع شخصية (13%)، بعض العاملين يقبلون هدايا من المواطنين مقابل أداء خدماتهم (14%)، بعض العاملين يستخدمون موارد الوحدة في غير الاغراض المخصصة لها (16%). وعموماً فإن نسبة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي 63% مقابل 8% عدم التزم وحوالي 29% التزم الى حد ما. وهذه النتائج تشير إلى أن العاملين بالوحدات يرون أن غالبية العاملين بوحداتهم على درجة عالية من الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي بصفة عامة، غير أن النسبة الصغيرة نسبياً ممن لا يلتزمون بهذه القواعد في حاجة إلى تعديل سلوكهم من خلال تفعيل آليات المساءلة والمحاسبة من قياداتهم.

4- الهدف الثالث: علاقة متغير درجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي بمتغيرات الدراسة

سعت الدراسة إلى إختبار فرض الدراسة البحثي الأول القائل بوجود علاقات معنوية إحصائية بين متغير درجة إلتزام العاملين بالوحدات المحلية بقواعد السلوك الوظيفي وفقاً لتقييم طالبي الخدمة من ناحية وكل من متغيرات المستوى التنموي للقرية، محل إقامة المبحوث، جنس المبحوث، سن المبحوث، مهنة المبحوث، الحالة العملية للمبحوث، المستوى التعليمي للمبحوث، الحالة الزوجية للمبحوث، المستوى الإقتصادي للمبحوث، عدد مرات التعامل مع الوحدة المحلية، قدم مدة التعامل مع الوحدة المحلية، مدى الرضا عن دور الوحدة المحلية في تنمية القرية. كما سعت إلى إختبار فرض الدراسة البحثي الثاني القائل بوجود علاقة معنوية إحصائية بين متغير درجة إلتزام العاملين بقواعد السلوك الوظيفي من جهة وكل المتغيرات المذكورة في الفرض الأول مجتمعة.

وقد استخدمت الدراسة إختبار مربع كاي في إختبار فرض الدراسة بعد تحويلها الى الصيغة الإحصائية، وبعد قياس المتغير التابع على المستوى الرتبى، وحيث تم تقسيمه الى فئتين هما: أعلى من المتوسط، وأقل من المتوسط. وقد بلغت قيمة المتوسط 99.68 درجة. وفيما يلي تحليل إحصائي وصفي لمتغير درجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي:

المتوسط الحسابي=99.68، الوسيط=102، المنوال=115، الإنحراف المعياري=20.59، التباين=423.99، المدى=78، أقل قيمة=42، أعلى قيمة=120

ويعرض جدول (6) نتائج اختبار مربع كاي، ومعاملات ارتباط kendell-b، يتبين من الجدول وجود علاقات اقترانية معنوية إحصائية بين درجة إلتزام العاملين بالوحدات المحلية بقواعد السلوك الوظيفي وكل من متغيرات المستوى التنموي للقرية، مهنة المبحوث (رب الاسرة طالب الخدمة)، المستوى الإقتصادي للمبحوث، قدم مدة التعامل مع الوحدة المحلية، مدى الرضا عن دور الوحدة المحلية في تنمية القرية، مدى الرضا عن طريقة تعامل الوحدة مع طالبي الخدمة، مدى الرضا عن دور الوحدة في تلبية مطالب المواطن. بينما أشارت النتائج الى عدم وجود علاقات معنوية بين درجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي وباقي المتغيرات السبع الأخرى.

جدول (6) علاقة متغيرات الدراسة بمستوى الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي معبرا عنها بقيم مربع كاي ومعامل ارتباط kendell-b

م	اسم المتغير	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	مستوى المعنوية	Kendell-b
1	المستوى التنموي للقرية.	29.857	1	0.000	0.269
2	محل الإقامة.	0.447	2	0.8	0.027
3	الجنس.	1.921	1	0.166	0.068-
4	السن.	0.709	1	0.4	0.041-
5	المهنة.	4.622	1	0.032	0.106
6	الحالة العملية.	0.248	1	0.619	0.024
7	الحالة الزوجية.	3.663	1	0.056	0.094-
8	المستوى التعليمي .	6.489	3	0.09	0.05
9	المستوى الإقتصادي.	8.716	2	0.013	0.122
10	عدد مرات التعامل مع الوحدة.	0.03	1	0.863	0.009
11	قدم مدة التعامل مع الوحدة.	9.229	2	0.01	0.039-
12	الرضا عن دور الوحدة في تنمية القرية.	46.620	2	0.000	0.309
	مجموع	**112.55	18		

** معنوية عند المستوى الإحتمالي 0.01

وتشير النتائج أيضا أن كل العلاقات المعنوية كانت موجبة بإستثناء متغير قدم التعامل مع الوحدة المحلية حيث كانت هذه العلاقة سالبة. كما يتبين من إشارة معامل kendell-b معنى ذلك أن حديثي التعامل مع الوحدة المحلية يرون أن درجة إلتزام العاملين بقواعد السلوك الوظيفي أعلى مما يراه قدامى المتعاملين معها. وقد يكون ذلك مؤشرا لحدوث تحسن في أداء الوحدة المحلية مقارنة بالفترات السابقة.

ووجود علاقة مع نوع الوحدة، أى ما إذا كانت فى القرية الأعلى من حيث المستوى التنموي أو القرية الأدنى من حيث المستوى التنموي، يعنى أن المتعاملين مع الوحدة المحلية للقرية الأعلى من حيث المستوى التنموي يرون أن العاملين بها أكثر إلتزاما بقواعد السلوك الوظيفي مقارنة بالقرية الأدنى فى المستوى التنموي. وربما يرجع ذلك الى توافر إمكانات أكبر لدى وحدة القرية الأعلى تنموياً وتقديمها خدمات أكثر لسكان منطقة عملها. وقد يكون ذلك مؤشرا على أن اضطراد المستوى التنموي للقرية قد يصاحبه أيضا تحسن فى الأداء الوظيفي للعاملين بالوحدة المحلية.

ووجود علاقة معنوية بين درجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي ومهنة رب الأسرة طالب الخدمة تعنى أن غير الزراعيين يثمنون درجة إلتزام العاملين بالوحدة المحلية بقواعد السلوك الوظيفي أكثر من الزراعيين. وقد يرجع ذلك إلى أن غير الزراعيين ربما يستفيدون أكثر من الوحدات المحلية بحكم تنوع أعمالهم، ومن ثم تنوع إحتياجاتهم من الخدمات التي تقدمها الوحدة المحلية.

تبين النتائج كذلك أن من يتعاملون مع الوحدة منذ فترة طويلة لا يثمنون الأداء الوظيفي للعاملين بالوحدة المحلية أكثر من حديثي التعامل مع الوحدة المحلية. وقد يرجع ذلك

إلى أن قدامى المتعاملين مع الوحدة علي دراية بما يفعله الموظفين، وبالتالي تتراكم لديهم خبرات سلبية، بعكس من يتعامل لأول مرة، أو مرات محدودة. تشير النتائج أيضا إلى أن ذوى المستوى الإقتصادي الأعلى يثمنون الأداء الوظيفي للعاملين بالوحدة المحلية أكثر من ذوى المستوى الإقتصادي الأدنى. وقد يكون ذلك راجعاً إلى ارتباط المستوى الإقتصادي بمتغيرات أخرى مثل نوع المهنة أو غيرها من المتغيرات ذات العلاقة الموجبة مع درجة الإلتزام الوظيفي .

وفيما يتعلق بالنتائج التي تشير إلى وجود علاقات معنوية موجبة بين درجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي وكل من متغيرات دور الوحدة المحلية فى تنمية القرية، ودور الوحدة فى تلبية مطالب المواطنين، ورضا المبحوثين عن تعامل الوحدة معهم فإنها تبدو منطقية فارتفاع درجة الإلتزام الوظيفي للعاملين بالوحدة المحلية يسهم بالضرورة فى زيادة فاعليتها فى تنمية القرية واكتساب رضا المتعاملين معها والعكس صحيح.

وتشير قيم معاملات ارتباط kendell-b الى قوة العلاقة بين كل من متغير درجة الإلتزام الوظيفي وكل من المتغيرات البحثية الأخرى، ومن ثم يمكن إعتبارها مؤشراً على الأهمية النسبية لكل من هذه المتغيرات، وعلى ذلك يمكن ترتيب هذه المتغيرات من حيث أهميتها تنازلياً كالتالى: الرضا عن دور الوحدة المحلية فى تنمية القرية (0.39)، المستوى التنموي للقرية التي تقع بها الوحدة المحلية (0.269)، المستوى الإقتصادي لطالب الخدمة (0.122)، مهنة طالب الخدمة (0.106)، وقدم التعامل أو مدة التعامل مع الوحدة (-0.039). ويستخلص من نتائج اختبار مربع كاي السابقة أن هذه النتائج قد دعمت فرض الدراسة المجمع جزئياً حيث دعمت علاقة المتغير التابع- إن جاز التعبير- وهو درجة إلتزام العاملين بالوحدات المحلية بقواعد السلوك الوظيفي وخمسة من المتغيرات المستقلة - إن جاز التعبير- بينما لم تدعم علاقة المتغير التابع بالمتغيرات المستقلة السبع الأخرى.

وبالنظر إلى ما يعرف بخاصية الإنجماع لقيم مربع كاي فإن القيمة المجمعة لمربعات كاي وقيمتها 112.55 هي قيمة معنوية عند مستوى معنوية 0.01 ودرجات حرية 18 درجة، مما يشير إلى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة ذات علاقة معنوية إحصائياً بالمتغير التابع. وبتعبير إحصائي يمكن رفض الفرض الصفري القائل بعدم وجود علاقة معنوية بين متغير درجة الإلتزام بقواعد السلوك الوظيفي والمتغيرات الأخرى مجتمعة وقبول الفرض البديل القائل بوجود علاقة معنوية.

مقترحات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة وما ورد بها من معارف، وفي ضوء خبرات الفريق البحثي بموضوع الدراسة، تتقدم الدراسة بالمقترحات التالية:

- 1- الإهتمام بإعداد المقاييس الإجتماعية الدقيقة التي يتوفر لها دلالات صلاحية وثبات عالية حتي يمكن تقييم أداء المنظمات الإجتماعية بطرق موضوعية تسمح بالعمل علي تحسين أدائها.
- 2- إتاحة مدونة السلوك الوظيفي بكل الوحدات المحلية القروية، وغيرها من منظمات وإدارات الخدمات العامة، والتأكد من إطلاع العاملين عليها.
- 3- إهتمام المسؤولين في الوحدات المحلية بالعنصر البشري، حيث إنه هو المؤثر المباشر إما إيجاباً أو سلباً علي فاعلية الوحدة المحلية في تحقيق أهدافها التنموية ويتطلب ذلك العمل علي

رفع دافعية العاملين عن طريق دعمهم بالحوافز المادية والمعنوية، مع التأكيد علي الحوافز بشكل مباشر مع نتائج الأعمال.

4- الإهتمام بعمل التنقيف الوظيفي من قبل الوحدة المحلية، لأن ذلك يسهم في تنمية وتطوير مستوي كفاءة وفاعلية الأداء، مع تخصيص وقت لعرض مدونة السلوك الوظيفي علي فترات لتذكير العاملين بهذا الميثاق.

5 - إستمرار الإدارات بالإهتمام والتحسين المستمر لأداء الموظفين لديها ومواكبة التطورات التكنولوجية في مجالات التدريب والإتصالات بما يساهم علي تحقيق أهداف وحداتهم المحلية.

6 - تفعيل آليات المساءلة والمحاسبة علي المقصرين من العاملين بالوحدات المحلية من حيث الإلتزام بقواعد الأداء الوظيفي، حتي وإن كانت نسبتهم قليلة كما تبين من نتائج الدراسة.

7- منح الثقة وإعطاء الفرصة للموظفين بالوحدات المحلية لإظهار إبداعاتهم، وذلك من خلال إتباع الأسلوب الديموقراطي التشاوري في الإدارة وتفويض السلطات لهم.

8- الإهتمام المستمر بتبسيط الإجراءات والحرص علي جودة الخدمات المقدمة لطالبي الخدمة من المواطنين. والتواصل الفعال معهم لزيادة وتعزيز الثقة بين الوحدات المحلية والسكان المحليين.

9- إستمرار الجهود الموجهة نحو تنمية القرية المصرية في شتي المجالات، والحرص علي إستكمال المشروعات التنموية بالقرية المصرية، يزيد ذلك من رضا المواطنين عن أداء منظمات الخدمات العامة بالقرية، وحرصهم علي التعاون معها، والمشاركة الفعالة في أنشطتها.

المراجع العربية:

- 1- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء (2017): **التعداد العام للسكان عام 2017**.
- 2- العزبي، محمد إبراهيم ومحمد غانم الحنفي (1992): **نحو بناء مقياس لتكيف الخريجين في المجتمعات الزراعية الحديثة**، المؤتمر العلمي : نحو نظرة واقعية للممارسات العملية في الخدمة الإجتماعية المعهد العالي للخدمة الإجتماعية بالإسكندرية بالتعاون مع هيئة فورد للتنمية.
- 3- العزبي، محمد إبراهيم (2017): **كيفية تصميم وتحديد حجم العينة في الدراسات الإجتماعية**، الإسكندرية دار الطباعة الحرة.
- 4- جامع، محمد نبيل (2010): **علم الإجتماع الريفي والتنمية الريفية**، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- 5- جامع، محمد نبيل وآخرون (1987): **التحليل الشامل لأسباب تخلف القرية المصرية والمرئيات التنفيذية التنموية**، الجزء الأول- التقرير الرئيسي، أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا، بالمشاركة مع قسم المجتمع الريفي، كلية الزراعة، جامعة الإسكندرية.
- 6- ديفليس، روبرت (2021): **تطوير المقاييس النظرية والتطبيق**، ترجمة سعيد القحطاني وطارق عطية عبد الرحمن، جدة: مركز البحوث والدراسات، معهد الإدارة العامة.
- 7- سعد، بسمة حسن (2019): **تقييم حوكمة الخدمات العامة في قرية مصرية (دراسة حالة)**، رسالة دكتوراه في التنمية الريفية، كلية الزراعة، جامعة الإسكندرية.

- 8- عبد الرحمن، أمل أحمد (2022): دور الإنترنت في عملية التنشئة الإجتماعية في بعض قري محافظة الدقهلية، رسالة دكتوراه في الإجتماع الريفي، كلية الزراعة، جامعة المنصورة.
- 9- علي، حامد محمد، وعبد الستار فرج خليل (1989): قانون نظام الإدارة المحلية رقم 430 لسنة 1979، الطبعة السادسة، القاهرة: الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية.
- 10- مركز معلومات دعم إتخاذ القرار (2020): الوحدة المحلية لمركز ومدينة كوم حمادة.
- 11- مقداد، الخميسي (2016): آليات تطوير أداء الإدارة المحلية ودورها في تحقيق التنمية المحلية المستدامة، مجلة الإقتصاد والتنمية، العدد 13: 238-248، جامعة لونيس علي البليدة، الجزائر، مخبر التنمية الإقتصادية والبشرية.
- 12- نور الدين، إيمان وموسي عبد الناصر وكحول سورية (2008): الكفاءة، الفعالية، أخلاقيات المؤسسة، وجهة أصحاب المصلحة، الجزائر: كلية العلوم الإقتصادية والتيسير، جامعة محمد خيضر.
- 13- وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري (2014): مدونة السلوك الوظيفي للعاملين بالجهاز الإداري للدولة.
المراجع الإنجليزية:

- 1- Carmines, Edward G. and Richard Zeller (1974): **Reliability and Validity Assessment**. London: Sage Publications.
- 2- Gamie, Mohamed Nabil and Mohamed I. ELzaby (2017): **Principles and Perspective of Rural Sociology**. Alexandria: Dar EL-Tebah EL-Horra.
- 3- Lutz, Gene (1983): **Understanding Social Statistics**. New York: MACMILLAN PUBLISHING CO., INC.
- 4- Miller, Delbert C. (1977): **Handbook of Research Design and Social Measurement**. New York and London: Longman.

Job Behavior of Workers in the Local Village Units in Kom Hamada District, Beheira Governorate

Prof. Dr. Mohamed Ibrahim El-Ezaby*
Dr. Ahmed Ismail Abu Salem**

Dr. Khaled Tawfiq Al-Feel**
Mamdouh Ahmed Gabr**

*Department of Rural Development, Faculty of Agriculture, Alexandria University

**Department of Economics, Agricultural Extension and Rural Development, Faculty of Agriculture, Damanhour University

Abstract:

The study aimed to prepare a scale to measure the degree of commitment to the job behavior rules for workers in rural local units, and to use it in measuring the degree of their commitment to these

rules. The process of preparing the scale passed through several stages, it began with the examination of the code of Functional Conduct. This stage ended with the formalization of ten main rules, each of which was one of the scale's axes, and each axis included four items. This is followed by the stage of estimating the validity of the scale, and then the stage of estimating the reliability of the scale. This required conducting a field study on a systematic random sample of heads of households who deal with local units in the villages of AL-Tood and Kafr Bolin in Kom Hamada district in the Behira Governorate.

The results of the statistical analysis indicated high degrees of reliability for each of overall scale and its sub-axes, and statistically acceptable validity rating. The results of using the scale indicated the commitment of the employees of the local units in the study area to the rules of job conduct, with a score of 82.7% on the overall scale level. At the level of the sub-axes, the scores ranged between 73.6% and 90.7%. At the level of the forty items, it ranged between 66.1% and 95.1%.

The axis of giving special attention to people with special needs ranked first, followed by the axis of respect and good reception for service seekers, then the axis of providing information, then the axis of gaining customer's trust, then the axis of listening of the demands of the dealers, then the axis of quality of services, then the axis of responding to the demands of customers, then the axis of speed of the services delivery, then the axis of simplifying the procedures, and finally the axis of equality in dealing with service applicants.

The study tested the relationship between the degree of commitment rules of job behavior and 12 variables. The results indicated that each of respondents occupation, period of dealing with the unit, economic level, village development level and satisfaction with rule of the local unit in the village development had statistically significant relationships with degree of commitment rules of job behavior.

Key words: job behavior, village local units, social measurement, blog of social measurement.