



برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة
والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى - بغزة



واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل

(دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان)

إعداد الباحث:

نهاد عبد الرحمن الشنطي

إشراف:

د. خليل إسماعيل ماضي

قُدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

في إدارة الدولة والحكم الرشيد

1437هـ - 2016م

رسول الله محمد صلى الله عليه وسلم

﴿ قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي (25) وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي (26) ﴾

﴿ وَأَخْلَلْ عُقَدَةً مِنْ لِسَانِي (27) يَفْقَهُوا قَوْلِي (28) ﴾

(سورة طه 25-28)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إلى من علمني الخلق وسعى لأنعم بالراحة..

إلى روح والدي العزيز رحمه الله

إلى أمي نبع الحنان أمد الله في عمرها ومنعها بالصحة والعافية

إلى زوجتي الغالية شريكتي في كل نجاح

إلى أبنائي وبناتي قرة العين ومهجة القلب

إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء حفظهم الله وراعاهم

إلى جميع العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان

إلى جميع من ساندني وكان له فضل علي بعد الله سبحانه وتعالى

أهدي هذا البحث المنواضع

شُكْرُ تَقْدِيرٍ

{رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحاً تَرْضَاهُ
وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ } (النمل: الآية: 19)

أحمد الله تعالى حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه على ما أكرمني ووفقني، وأعانني ويسر لي، إتمام هذا العمل بفضله وتوفيقه، ومَنِّه وكرمه، وأتقدم بجزيل الشُّكر والتقدير للدكتور الفاضل/ خليل إسماعيل ماضي -حفظه الله- أستاذي ومشرفي على ما أولاني به من الاهتمام والتوجيه منذ أن كان هذا العمل مجرد فكرة ومنذ الخطوات الأولى حتى اكتماله دراسة كاملة، وأخذه بيدي بمتابعته الدائمة في جميع مراحل سير الدراسة، ولم يبخل عليَّ بالنُّصح والإرشاد فجزاه الله عنيَّ كلَّ خير.

كما أتقدم بالشكر العميق للدكتور الفاضل/ إياد علي الدجني وكذلك الدكتور الفاضل نبيل عبد اللوح على تفضلهما بقبول مناقشة الرسالة والحكم عليهما، وإثرائها بملاحظتهما السديدة، سائلاً الله- عز وجل -أن يديم عليهما موفور الصحة والعافية، وأن يجزيهما خير الجزاء.

والشكر موصول للقارئ الداخلي على ما بذله من جُهد في قراءة البحث وإثرائه بالنصائح والتوجيهات التي تساعد في إخراجه بأفضل صورة، كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى السادة المحكمين لأداة الدراسة، لما كان لإرشاداتهم ونصحهم من النفع والفائدة لإثراء الدراسة.

ولا يفوتني أن أشكر أكاديمية الإدارة والسياسة، التي كانت مثلاً للصحِّح العلمي الشامخ.

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان والبالغ عددهم (162) وقد تم استرداد (139) استبانة بنسبة استرداد (85.8%)، واستخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل، كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة لجمع البيانات إضافة إلى استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- 1- تتوافر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة.
- 2- توجد علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان.
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى متغير (الجنس، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي).
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى العمر ما عدا بعد (علاقات العمل) حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين أعمارهم أقل من 30 سنة.
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى سنوات الخدمة في الوزارة ما عدا بعد (الالتزام التنظيمي) حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين سنوات خدمتهم في الوزارة أقل من 5 سنوات.
- 6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في الوزارة.

7- يوجد التزام بأخلاقيات العمل من قبل العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان بنسبة (63.57%).

أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة

- 1- ضرورة تعزيز مستوى جودة الحياة الوظيفية للعاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان من خلال صرف الرواتب بانتظام.
- 2- إتاحة الفرصة للعاملين في الوزارة بالمشاركة في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات.
- 3- توفير بيئة عمل آمنة وصحية تتلاءم مع طبيعة الأعمال التي يقوم بها كل موظف وخاصة العاملين في الورش الفنية.
- 4- تعزيز علاقات العمل من خلال القيام بإنشاء نوادي اجتماعية والقيام برحلات جماعية للعاملين في الوزارة وتبادل الزيارات العائلية.
- 5- توثيق مدونة سلوك أخلاقية مكتوبة يلتزم بها كافة العاملين في الوزارة.

Abstract

This study aims at exploring the quality of the work life and its relation to job ethics of the employees of the ministry of public works and housing. To achieve the objectives of this study, the researcher used the descriptive analytical approach. The study population consisted of all employees of the ministry of public works and housing whose number is (162) employees. The number of respondents was (139) which represents (85.8%). (Census Method was used and the questionnaire as a main tool of the study for collecting data.

The study has reached the following conclusions:

1. The dimensions of the quality of the work life are available in medium level at the ministry of public works and housing.
2. There is a positive relationship between the quality of the work life and job ethics of the employees in the ministry of public works and housing.
3. There are no statistically significant differences between the mean scores of the study sample relevant to the availability of the quality of work life in relation to the variables gender, job title, and education.
4. There are statistically significant differences between the mean scores of the study sample relevant to the availability of the elements of career quality in relation to age variable except (job relationships) in favor of those whose ages are less than 30 years in the field of job relationships.
5. There are no statistically significant differences between the mean scores of the study sample relevant to the availability of the elements of quality of work life attributed to variable years of service (except the variable organizational commitment) in favor of those whose years of services are less than 5 years in the field of organizational commitment.
6. There are no statistically significant differences between the mean scores of the study sample relevant to the availability of the job ethics in relation to the variables gender, education, and years of service.
7. The employees of the ministry of public works and housing comply with the job ethics with a percentage of (63.57%).

Recommendations of the Study:

1. It is necessary to improve the quality level of the work life of the employees of the ministry of public works and housing through disbursing salaries regularly.
2. Employees of the ministry of public works and housing should be given the chance to participate in the process of decision making and problem solving.
3. Providing a healthy and safe job environment that is suitable to the nature of activities performed by each employee specially those working in technical workshops.
4. Strengthening the job relationships among employees of the ministry through establishing social clubs, group picnics and family visits.
5. Making a written code of conduct to be followed by all the employees of the ministry.

قائمة المحتويات

| رقم الصفحة | الموضوع |
|------------|---|
| أ | آية قرآنية |
| ب | الإهداء |
| ت | شكر وتقدير |
| ث | ملخص الدراسة باللغة العربية |
| ح | ملخص الدراسة باللغة الانجليزية |
| د | قائمة المحتويات |
| ص | قائمة الجدول |
| ظ | قائمة الأشكال |
| ع | قائمة الملاحق |
| 14-2 | الفصل الأول الاطار العام للدراسة |
| 2 | أولاً- المقدمة |
| 4 | ثانياً- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها |
| 6 | ثالثاً- متغيرات الدراسة |
| 8 | رابعاً- فرضيات الدراسة |
| 9 | خامساً- أهداف الدراسة |
| 9 | سادساً- أهمية الدراسة |
| 11 | سابعاً- مصطلحات الدراسة |
| 11 | ثامناً - حدود الدراسة |
| 57-15 | الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة |
| 15 | المبحث الأول جودة الحياة الوظيفية |

| رقم الصفحة | الموضوع |
|------------|--|
| 15 | أولاً- المقدمة |
| 15 | ثانياً- مفهوم جودة الحياة الوظيفية |
| 17 | ثالثاً- عناصر وأبعاد وعوامل جودة الحياة الوظيفية |
| 19 | رابعاً- أهداف جودة الحياة الوظيفية |
| 29 | خامساً- عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية |
| 31 | سادساً- برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية |
| 31 | المبحث الثاني أخلاقيات العمل |
| 34 | أولاً- المقدمة |
| 34 | ثانياً- مفهوم الأخلاق |
| 35 | ثالثاً- أهمية الأخلاق |
| 36 | رابعاً- أخلاقيات العمل |
| 36 | خامساً- أهداف أخلاقيات العمل |
| 37 | سادساً- أهمية أخلاقيات العمل |
| 38 | سابعاً- القواعد العامة التي تحكم السلوك الوظيفي في الوظيفة العامة |
| 39 | ثامناً- أسباب انتشار الفساد الإداري أو العوامل التي تؤدي إلى ظهور المخالفات الإدارية |
| 41 | تاسعاً- وسائل بناء وتعزيز وترسيخ أخلاقيات العمل |
| 42 | عاشراً- العوامل المؤثرة في أخلاقيات العمل في المنظمات |
| 45 | حادي عشر: مصادر أخلاقيات العمل |
| 48 | ثاني عشر- أخلاقيات العمل في الإسلام |
| 51 | الثالث عشر- العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل |
| 51 | المبحث الثالث وزارة الأشغال العامة والإسكان |

| رقم الصفحة | الموضوع |
|------------|---|
| 51 | أولاً- المقدمة |
| 52 | ثانياً- تعريف وزارة الأشغال العامة والإسكان |
| 52 | ثالثاً- الأهداف العامة لوزارة الأشغال العامة والإسكان |
| 53 | رابعاً- مهام وزارة الأشغال العامة والإسكان |
| 58 | خامساً- الواقع الإداري والتنظيمي في وزارة الأشغال العامة والإسكان |
| 98-58 | الفصل الثالث الدراسات السابقة |
| 69 | أولاً- الدراسات الفلسطينية |
| 82 | ثانياً- الدراسات العربية |
| 94 | ثالثاً- الدراسات الأجنبية |
| 99 | رابعاً- التعليق على الدراسات السابقة |
| 117-99 | الفصل الرابع الطريقة والإجراءات |
| 99 | أولاً- المقدمة |
| 100 | ثانياً- منهج الدراسة |
| 100 | ثالثاً- مجتمع الدراسة |
| 100 | رابعاً- عينة الدراسة |
| 115 | خامساً- أداة الدراسة |
| 118 | سادساً- الأساليب الإحصائية المستخدمة |
| 169-118 | الفصل الخامس تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها |
| 118 | أولاً- المقدمة |
| 122 | ثانياً- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية |

| رقم الصفحة | الموضوع |
|------------|---|
| 123 | ثالثاً- المحك المعتمد في الدراسة |
| 148 | رابعاً- تحليل فقرات الاستبانة |
| 170 | خامساً- اختبار فرضيات الدراسة |
| 188-170 | الفصل السادس النتائج والتوصيات |
| 172 | أولاً- نتائج الدراسة |
| 174 | ثانياً- التوصيات |
| 178 | ثالثاً- خطة عمل زمنية لتنفيذ توصيات الدراسة |
| 178 | قائمة المصادر والمراجع |
| 178 | أولاً- المراجع العربية |
| 186 | ثانياً- المراجع الأجنبية |
| 190 | الملاحق |

قائمة الجدول

| رقم الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|---------------|---|---------------|
| | أبعاد جودة الحياة الوظيفية | 1. |
| 19 | التعقيب على الدراسات السابقة | 2. |
| 98 | درجات مقياس ليكرت الخماسي | 3. |
| 102 | معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " المشاركة في اتخاذ القرار " والدرجة الكلية للمجال | 4. |
| 104 | معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " القيادة " والدرجة الكلية للمجال | 5. |
| 105 | معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الالتزام التنظيمي " والدرجة الكلية للمجال | 6. |
| 106 | معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الاستقرار والأمان الوظيفي " والدرجة الكلية للمجال | 7. |
| 107 | معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " ظروف العمل المادية " والدرجة الكلية للمجال | 8. |
| 108 | معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " علاقات العمل " والدرجة الكلية للمجال | 9. |
| 109 | معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " التوازن بين الحياة والعمل " والدرجة الكلية للمجال | 10. |
| 110 | معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الأجور والمكافآت " والدرجة الكلية للمجال | 11. |
| 111 | معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مدى توفر أخلاقيات العمل في وزارة الأشغال العامة والإسكان " والدرجة الكلية للمجال | 12. |
| 112 | معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة | 13. |

| رقم الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|---------------|--|---------------|
| 114 | معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة | 14. |
| 115 | يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي | 15. |
| 116 | توزيع عينة الدراسة حسب الجنس | 16. |
| 119 | توزيع عينة الدراسة حسب العمر | 17. |
| 120 | توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي | 18. |
| 121 | توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي | 19. |
| 122 | توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة في الوزارة | 20. |
| 123 | يوضح المحك المعتمد في الدراسة | 21. |
| 124 | المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " المشاركة في اتخاذ القرار " | 22. |
| 125 | المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " القيادة " | 23. |
| 127 | المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الالتزام التنظيمي " | 24. |
| 129 | المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الاستقرار والأمان الوظيفي " | 25. |
| 131 | المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات العوامل الوظيفية والتنظيمية | 26. |
| 133 | المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " ظروف العمل المادية " | 27. |
| 134 | المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " علاقات العمل " | 28. |
| 137 | المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " التوازن بين الحياة والعمل " | 29. |
| 139 | المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الأجور " | 30. |

| رقم الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|---------------|--|---------------|
| | والمكافآت " | |
| 141 | المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لجميع فقرات العوامل المادية والمعنوية | .31 |
| 143 | المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " مدى توفر أخلاقيات العمل في وزارة الأشغال العامة والإسكان " | .32 |
| 145 | معامل الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في وزارة الأشغال وأخلاقيات العمل | .33 |
| 150 | معامل الارتباط بين توافر العوامل الوظيفية والتنظيمية بالمنظمة وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال | .34 |
| 151 | معامل الارتباط بين توافر العوامل المادية والمعنوية بالمنظمة وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال | .35 |
| 152 | نتائج اختبار " T العينتين مستقلتين " - الجنس | .36 |
| 154 | نتائج اختبار " التباين الأحادي " - العمر | .37 |
| 156 | نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المسمى الوظيفي | .38 |
| 158 | نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المؤهل العلمي | .39 |
| 160 | نتائج اختبار " التباين الأحادي " - عدد سنوات الخدمة في الوزارة | .40 |
| 162 | نتائج اختبار " T العينتين مستقلتين " - الجنس | .41 |
| 164 | نتائج اختبار " التباين الأحادي " - العمر | .42 |
| 165 | نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المسمى الوظيفي | .43 |
| 166 | نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المؤهل العلمي | .44 |
| 168 | نتائج اختبار " التباين الأحادي " - عدد سنوات الخدمة في الوزارة | .45 |
| 169 | | .46 |

قائمة الأشكال

| رقم الصفحة | عنوان الشكل | رقم الشكل |
|------------|--|-----------|
| 7 | المتغيرات المستقلة والتابعة للدراسة | .1 |
| 56 | الهيكل التنظيمي لوزارة الأشغال العامة والإسكان | .2 |

قائمة الملاحق

| رقم الصفحة | عنوان الملحق | رقم الملحق |
|------------|------------------------------|------------|
| 191 | قائمة المحكمين | .1 |
| 192 | الاستبانة في صورتها النهائية | .2 |

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- ❖ أولاً- المقدمة.
- ❖ ثانياً- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.
- ❖ ثالثاً- متغيرات الدراسة.
- ❖ رابعاً- فرضيات الدراسة.
- ❖ خامساً- أهداف الدراسة.
- ❖ سادساً- أهمية الدراسة.
- ❖ سابعاً- مصطلحات الدراسة.
- ❖ ثامناً - حدود الدراسة.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

أولاً- المقدمة:

إن المنظمات في عصرنا الحالي تواجه ضغوط وتغيرات مستمرة في جميع المجالات تتمثل في الزيادة المستمرة للقوى الداخلية والخارجية المؤثرة على استقرارها، فقد أدت التحولات التي ألمت بعالمنا اليوم إلي عديد من المتغيرات شملت جميع نواحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية والسياسية، وحيث إن الموارد البشرية هي قلب المنظمة النابض، فقد بدأ العالم يتطلع بعين الاهتمام إلى هذا المورد الأساسي والذي بنجاحه ضمان بنسبة كبيرة نجاح المنظمة، إلا أن هناك عوامل أخرى تحوز على اهتمام أرباب العمل عن اهتمامهم بالموارد البشرية وبخاصة عامل التكنولوجيا، ومع أهمية الاهتمام بالتطور التكنولوجي، لكن هذا لا يعني أن يكون على حساب الاهتمام بالموظفين والنظام الاجتماعي وعلاقات العمل داخل المنظمة.

ومن هنا بدأ الاهتمام بالحياة الوظيفية وجودتها في سبعينيات القرن الماضي، حيث إن مصطلح جودة الحياة الوظيفية ذكر في نهاية الستينات من القرن العشرين للتأكيد على جودة الحياة في مكان العمل، وكان التركيز الأساسي على هذا المفهوم خلال الفترة من (1969-1974) في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث كان ينصب على صحة العامل والتعرف إلى الطرق التي تجود من أداء الفرد أثناء العمل(جاد الرب، 2008: 14).

ولقد اهتمت العديد من الدراسات البحثية في العالم في السنوات الأخيرة بقياس جودة الحياة الوظيفية في المصانع والجامعات والمدارس والمنظمات الحكومية وغير الحكومية، تحت أبعاد متعددة وتحديات جديدة متعلقة بالتزام الموظفين والمشاركة في تحقيق الأهداف التنظيمية، فجودة الحياة الوظيفية تساهم في تسهيل فرص التدريب للموظفين، ورفع درجة الرضا الوظيفي، وإيجاد بيئة عمل آمنة، وتنمية أداء العاملين جنباً إلى جنب مع تنمية الأداء الكلي للمنظمة (ماضي، 2014: 2).

كما يجب أن نشير هنا إلى أن تقدم المجتمعات التي تزداد عالميتها يوماً بعد يوم لا يعتمد على إمكاناتها المادية والتكنولوجية فقط بقدر ما يعتمد على إمكاناتها البشرية القادرة على التمسك بمجموعة من الأخلاقيات والسلوكيات الوظيفية، كما أن جودة الخدمات التي تقدمها أجهزة الخدمة المدنية مرهونة بمدى تمسك الموظف العام بهذه الأخلاق (ياغي، 2012: ز).

وتتأثر أخلاقيات الفرد بعوامل عديدة قد تكون من المجتمع الذي يعيش فيه، أو من القيم التي يتمسك بها الفرد، كما قد تتأثر بالظروف السائدة في المنظمة التي يعمل بها، وكلها قد تؤدي إلى أن يسلك الفرد السلوك الإيجابي أو السلوك السلبي في تصرفاته (بوقوس، 1997: 3).

وبما أن المؤسسات الحكومية الفلسطينية تلعب دوراً هاماً في استثمار وتنمية الموارد المادية والبشرية والمالية في فلسطين، وتعتبر الركيزة الأساسية من ركائز التنمية الاقتصادية والاجتماعية وترتبط بتقدم الدولة وقدرتها على تقديم الخدمات للفرد والمجتمع، ومما لاشك فيه أن هذا يتطلب توافر كوادر بشرية مؤهلة تستطيع القيام بذلك، وهذا ما يدفع الجميع نحو الاهتمام والتركيز على الموارد البشرية المختلفة وتوفير بيئة عمل وجودة حياة وظيفية ملائمة لهم تمكنهم من تطوير وتنمية أدائهم وتوجيه سلوكهم وأخلاقهم نحو تحقيق الهدف المطلوب منهم في سبيل تحسين مستوى الأداء الكلي لهذه المنظمات ومن ثم تقديم أفضل الخدمات وفي شتى المجالات ولكافة شرائح المجتمع الفلسطيني.

وحيث إن وزارة الأشغال العامة والإسكان هي إحدى الوزارات التي تقدم خدمات جليلة للمواطنين خاصة في هذه الفترة بالذات في مجال إعادة إعمار ما دمره الاحتلال في الحروب السابقة، وكون أغلبية الموظفين لا يحصلون على رواتبهم كاملة وبشكل منتظم مما أثر على جودة الخدمات المقدمة للجمهور.

وبما أن الباحث أحد موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان فقد استشعر بضرورة وأهمية هذا الموضوع على المستوى العام بما يخدم المجتمع الفلسطيني.

ثانياً - مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

إن ما يحدث في المجتمع العالمي من تطورات يزيد من أهمية تنمية الثروة البشرية كمدخل للتقدم وزيادة الاهتمام بتطوير قدرات وكفاءة الإنسان، وبدون ذلك لا يمكن استثمار الموارد الأخرى وسيبقى هناك عجز واضح في الحصول على مستويات عالية من الأداء والجودة (هلال، 2001: 11).

كما لا يتوقف أمر أخلاقيات العمل عند المدارس والجامعات بل للأمر بعداً أكبر في الحياة العملية سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص، وتلقى الممارسات الأخلاقية اهتماماً كبيراً، حيث تعد من أهم الركائز لنجاح المنظمة والتي من خلالها يسود المناخ الإنساني داخل المنظمة (السكرانة، 2009: 11).

وعلى ضوء نتائج مؤشر الفساد للعام (2003) والذي كان آخر تقييم يتضمن مناطق السلطة الفلسطينية بشأن الفساد تبين أن مكانة فلسطين في جدول مؤشر الفساد العالمي هي 78 بين 133 دولة، (مؤشر الفساد العالمي، 2005).

وفي إطار قيام الباحث بدراسة بعض الظواهر التي من الممكن أن تعزز من مشكلة الدراسة، والتي قد تمثل دعماً وتوضيحاً لأسباب القيام بهذه الدراسة، فقد اعتمد الباحث على مجموعة من مصادر الشعور بالمشكلة والتي منها توصيات ومقترحات بعض الدراسات ذات العلاقة بالموضوع، أو بالمعلومات الواردة في بعض المؤسسات التي تعنى بالأخلاقيات، أو من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث عبر المقابلات مع عدد من المسؤولين والعاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان عددهم (ثلاثون) إضافة إلى عمل الباحث في نفس بيئة التطبيق، ويمكن عرض ما جاء في هذه المصادر على النحو التالي:

1- قدمت دراسة طبش (2008: 115) توصيات بضرورة إجراء المزيد من الدراسات والبحوث من قبل الباحثين لدراسة أخلاقيات العمل الحكومي بشكل عام ومدى الالتزام بها، إضافة إلى دراسة العلاقة بين هذه الأخلاقيات وبعض العوامل الأخرى التي قد ترتبط بشكل أو بآخر بأبعاد جودة الحياة الوظيفية مثل (الرضا الوظيفي، والالتزام والانتماء التنظيمي).

2- قدمت دراسة الزيناتي (2014) توصيات أكد من خلالها على ضرورة الاهتمام بالبرامج والدراسات التي تهتم بأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الحكومية، إضافة إلى الاهتمام بعوامل أخرى ذات علاقة بجودة حياة العمل مثل: (الحوافز بأنواعها، والمشاركة في صنع

القرارات)، إضافةً إلى الاهتمام بدراسة إمكانية إنشاء ميثاق أخلاقي للعمل الحكومي داعماً للقوانين الخاصة بالعمل.

3- في حين أوصت دراسة اشتيوي (2012: 106-107) بضرورة عقد اللقاءات وورش العمل التي تختص بالجانب الأخلاقي والمهني، والتي قد تؤدي إلى تقديم خدمة نوعية للمواطنين، كما قدمت مقترحات للقيام بمزيد من الدراسات ذات العلاقة بالتفكير الأخلاقي.

4- قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية مبدئية من خلال مقابلة واستطلاع رأي المسؤولين، وعينة من العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان عددهم ثلاثون، للتعرف إلى أهم المشكلات التي تتعلق بأخلاقيات العمل وجودة الحياة الوظيفية وكانت أهم نتائجها هي:

- ضعف توافر بعض أبعاد جودة الحياة الوظيفية مثل (الأجور والمكافآت، الترقيات، السلوك القيادي في بعض الدوائر والوحدات الإدارية).
- قصور وعدم انتظام في دفع رواتب الموظفين، وتراكم المستحقات المالية لهم، نظراً للضائقة المالية التي يمر بها قطاع غزة ونتيجة للحصار المفروض على القطاع، وانعكاس ذلك على المؤسسات العاملة فيه.
- عدم ربط الأجور والمكافآت بمستويات ومعايير الأداء المعمول بها.
- غياب الأفق السياسي التوافقي وتأثيره السلبي على رضا العاملين، وبالتالي عدم الشعور بالاستقرار والأمان الوظيفي في الوزارة.
- ارتفاع حالات الشكاوي والتنظلم نتيجة لغياب الاهتمام ببعض جوانب جودة الحياة الوظيفية، مثل الأجور والرواتب وغياب المعايير الحقيقية لتقييم الأداء في بعض الحالات.
- عدم وجود مدونة سلوك أخلاقي مكتوبة وواضحة في الوزارة، والاكتفاء ببعض الإجراءات الروتينية والتأديبية اليسيرة، في حال وجود خلل في أداء العاملين.
- غياب الاهتمام بالبرامج التدريبية الخاصة بإعداد قادة أخلاقيين، إضافة إلى الافتقار لبرامج تعنى بتعزيز السلوكيات الأخلاقية وتحسين مستويات الأداء لدى العاملين.

5- بناءً على ما تقدم من توصيات ومقترحات جاءت بالدراسات السابقة بضرورة إجراء بحوث ميدانية ذات علاقة بموضوع البحث، وفي بيئة العمل الفلسطينية لا سيما المؤسسات الحكومية، ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي أبرزت بعض المشكلات والظواهر التي تعزز من مشكلة الدراسة، إضافةً إلى عمل الباحث في نفس بيئة العمل المطبق عليها البحث وهي وزارة الإسكان والأشغال العامة تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

"ما العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل في وزارة الإسكان والأشغال العامة الفلسطينية بقطاع غزة؟"

ويشتق من التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان؟
- ما مدى توافر أخلاقيات العمل في وزارة الأشغال العامة والإسكان؟
- هل يوجد علاقة بين العوامل الوظيفية والتنظيمية لجودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل؟
- هل يوجد علاقة بين العوامل المادية والمعنوية لجودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل؟
- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان حول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل يعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس - العمر - المسمى الوظيفي - المؤهل العلمي - عدد سنوات الخدمة)؟
- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان فيما يتعلق بأخلاقيات العمل يعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس - العمر - المسمى الوظيفي - المؤهل العلمي - عدد سنوات الخدمة)؟

ثالثاً - متغيرات الدراسة:

المتغيرات المستقلة:

جودة الحياة الوظيفية، وتتمثل في المتغيرات الرئيسية التالية:

(1) عوامل وظيفية وتنظيمية بالمنظمة: وتنقسم إلى:

المشاركة في اتخاذ القرار، القيادة، الالتزام التنظيمي، الاستقرار والأمان الوظيفي.

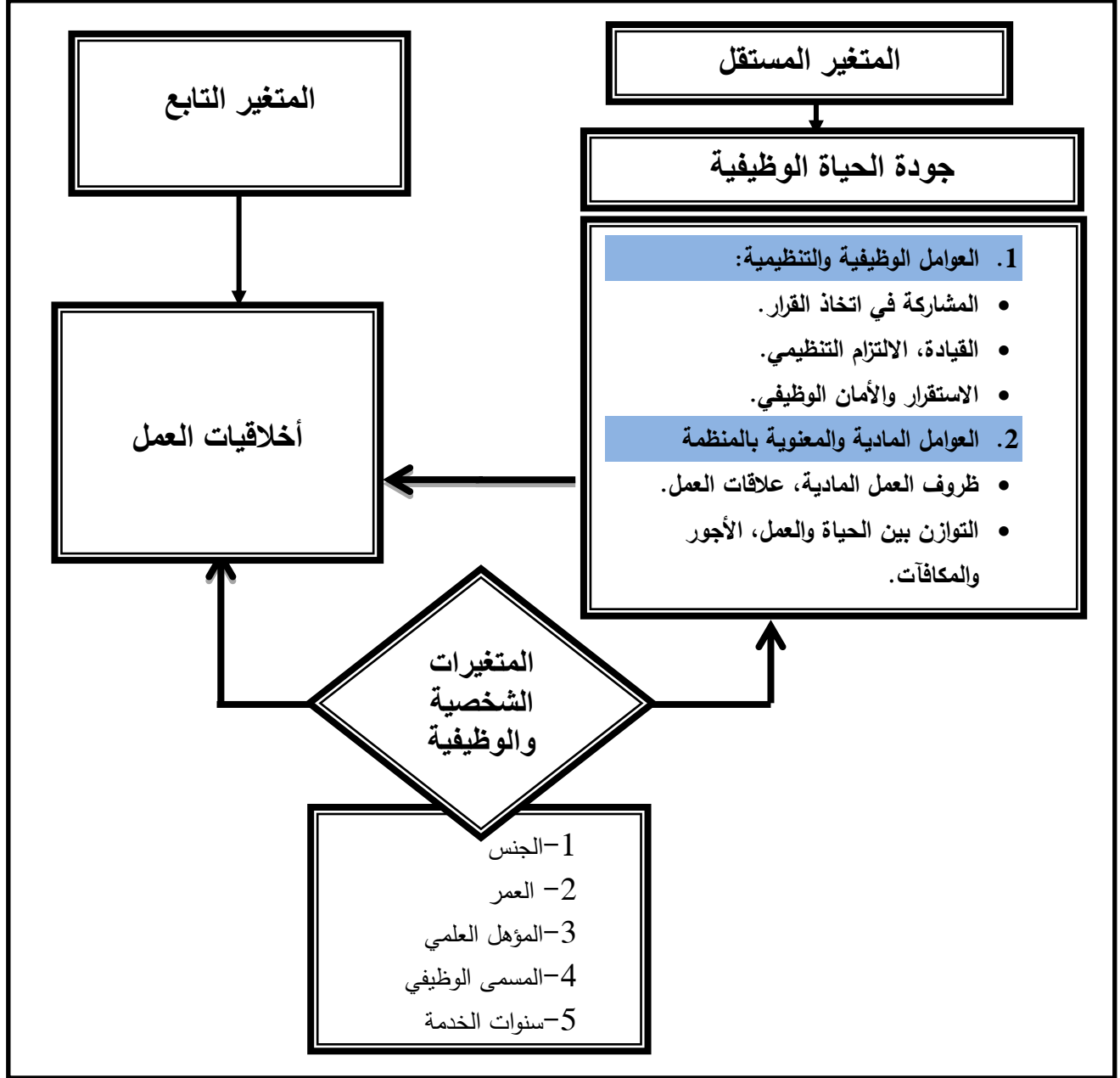
(2) عوامل مادية ومعنوية بالمنظمة: وتنقسم إلى:

ظروف العمل المادية، علاقات العمل، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت.

المتغير التابع:

أخلاقيات العمل.

يمثل الشكل رقم (1) نموذجاً توضيحياً لمتغيرات الدراسة والعلاقة بينها.



جاء بواسطة الباحث بالاستعانة بدراسات سابقة.

رابعاً - فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة الأولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في وزارة الأشغال وأخلاقيات العمل.

ويشتق من الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين توافر العوامل الوظيفية والتنظيمية بالمنظمة وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال.

2- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين توافر العوامل المادية والمعنوية بالمنظمة وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال.

الفرضية الرئيسة الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين تُعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس-العمر- المسمى الوظيفي- المؤهل العلمي- عدد سنوات الخدمة) فيما يتعلق بمدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة.

الفرضية الرئيسة الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين تُعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس - العمر - المسمى الوظيفي- المؤهل العلمي - عدد سنوات الخدمة) فيما يتعلق بمدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة.

خامساً- أهداف الدراسة:

- 1- التعرف إلى مستوى جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان.
- 2- إظهار درجة توافر أخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان.
- 3- الكشف عن مستوى العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان.
- 4- تحديد الفروق بين متوسطات استجابات العاملين فيما يتعلق بأبعاد جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية.
- 5- تقديم توصيات ومقترحات تساعد المؤسسات الحكومية عامة ووزارة الأشغال العامة والإسكان خاصة لتحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين فيها.

سادساً- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في عدة نقاط أهمها:

أ- الأهمية العلمية:

- 1- الندرة النسبية في الدراسات الموجهة نحو مجالي جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل في الوزارات الحكومية حيث أن هذه الدراسة أول الدراسات- على حد علم الباحث- التي تبحث واقع جودة الحياة الوظيفية وعلاقته بأخلاقيات العمل في الوزارات الحكومية في قطاع غزة.
- 2- حاجة المنظمات الحكومية لتطوير الخبرة المهنية والمعرفية في مجالي المنظمة المتعلمة وأخلاقيات العمل.
- 3- إثراء المكتبة العربية نظراً لاحتياجها لمثل هذه الدراسات، وقد يكون مثل هذا الموضوع بداية لدراسات مستقبلية في هذا المجال.

ب- الأهمية التطبيقية:

- 1- من خلال هذه الدراسة قد تستطيع المؤسسات الحكومية بقطاع غزة تبني أبعاد جودة الحياة الوظيفية، بما ينعكس على أخلاقيات العمل لديها، ومن ثم على جودة خدماتها التي تقدمها لفئاتها المستهدفة.
- 2- لفت أنظار صناع القرار في الإدارة العليا في الوزارات الحكومية إلى أهمية تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية لما لها من أثر وفعالية في الارتقاء بقدرات هذه المؤسسات والقيام بمهامها المطلوبة.
- 3- من خلال نتائج الدراسة الميدانية قد تستطيع المؤسسات الحكومية التعرف إلى جوانب القصور في تطبيقها لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على أخلاقيات العمل بها.

ت- الأهمية للباحث:

- 1- ساهمت هذه الدراسة في إثراء معلومات الباحث حول جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل والعلاقة بينهما من خلال الاطلاع على أدبيات الدراسة في الكتب والمراجع.
- 2- الحصول على درجة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد من أكاديمية الإدارة والسياسة بغزة.
- 3- تتوافق هذه الدراسة مع خطة المسار الوظيفي للباحث، علماً بأن الباحث يعمل في نفس المؤسسة التي يطبق عليها البحث.

ث- الأهمية للمجتمع:

- 1- حيوية المؤسسة التي طبقت عليها الدراسة، حيث تقدم وزارة الأشغال نسبة كبيرة من الخدمات التي يحتاجها المواطن الفلسطيني.
- 2- معرفة العوامل التي تساعد على زيادة أداء العاملين ورضاهم الوظيفي والذي من شأنه أن يؤثر على أخلاقهم في العمل مما سينعكس إيجاباً على الخدمات المقدمة للمجتمع.

سابعاً - مصطلحات الدراسة:

جودة الحياة الوظيفية: هي مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمات والعاملين فيها والمتعاملين معها (جاد الرب، 2008: 9).

أما إجرائياً فيعرف الباحث جودة الحياة الوظيفية: بأنها الصفات أو الجوانب الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل (المشاركة في اتخاذ القرار، القيادة، الالتزام التنظيمي، الاستقرار والأمان الوظيفي، ظروف العمل المادية، علاقات العمل، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت) في المؤسسات الحكومية كما يراها أو يدركها الموظفون العموميون في قطاع غزة.

أخلاقيات العمل: هي التصرفات أو السلوكيات المهنية الوظيفية المثالية الواجب على الموظف الحكومي أن يسلكها في سبيل أداءه لواجباته بإتقان لتحقيق المصلحة العامة دون التأثير على كفاءة العمليات الحكومية، ويشمل من بين الجوانب الأخرى الكثيرة الإخلاص في العمل والولاء للدستور والقوانين واحترام كل ما هو خير وحق وعدل في تنظيم أمور العمل. (اللوزي، 1998: 29)

أما إجرائياً فيعرف الباحث أخلاقيات العمل: بمدى التزام الموظف في الدوائر الحكومية بالقيم والسلوكيات الأخلاقية في المهام الوظيفية بما يتضمنه ذلك من رقابة ذاتية وحفاظ على المصلحة العامة وإتقان العمل، ومدى تجنبه للقيم السلبية.

وزارة الأشغال العامة والإسكان: هي الجهة الرسمية التي تمثل قطاعي الأشغال الإسكان في قطاع غزة، حيث يلقي على عاتقها مسئولية إدارة وتنظيم وتوجيه عمليات التنمية العمرانية بشكل عام كقاعدة أساسية للتنمية الوطنية الشاملة، فضلاً عن تحسين وتطوير دور قطاع البناء والتشييد كأحد القطاعات المهمة والرئيسة في الاقتصاد الوطني (الهيكل التنظيمي لوزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة، 2004).

ثامناً - حدود الدراسة:

- الحد البشري: اقتصرت الدراسة على جميع موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان في قطاع غزة.
- الحد المكاني: اقتصرت الدراسة على وزارة الأشغال العامة والإسكان في قطاع غزة.
- الحد الزمني: الفترة الزمنية التي تم فيها جمع البيانات 2015م.
- الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة على دراسة جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال العامة والإسكان.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

يشتمل على المباحث التالية.

- ❖ المبحث الأول - جودة الحياة الوظيفية.
- ❖ المبحث الثاني - أخلاقيات العمل.
- ❖ المبحث الثالث - واقع وزارة الأشغال العامة والإسكان.

المبحث الأول

جودة الحياة الوظيفية

- ❖ أولاً- المقدمة.
- ❖ ثانياً- نبذة تاريخية عن جودة الحياة الوظيفية.
- ❖ ثالثاً- مفهوم جودة الحياة الوظيفية.
- ❖ رابعاً - عناصر وأبعاد وعوامل جودة الحياة الوظيفية.
- ❖ خامساً - أهداف جودة الحياة الوظيفية.
- ❖ سادساً - عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية.
- ❖ سابعاً- برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول

جودة الحياة الوظيفية

أولاً- المقدمة:

إن ما يحدث في المجتمع العالمي من تطورات يزيد من أهمية تنمية الثروة البشرية كمدخل للتقدم وزيادة الاهتمام بتطوير قدرات وكفاءة الإنسان، وبدون ذلك لا يمكن استثمار الموارد الأخرى وسيبقى هنا كعجز واضح في الحصول على مستويات عالية من الأداء والجودة (هلال، 2001:11)،

فالعنصر البشري يعد أحد أهم الموارد في المؤسسات المختلفة، حيث تعتمد فاعلية جميع موارد المؤسسة على كفاءة العنصر البشري في إدارتها، فمن خلال العنصر البشري تتحقق الاستفادة الحقيقية من الموارد الأخرى من مواد خام ورأس المال والإدارة والتسويق وغيرها، بل والعنصر البشري بما لديه من قدرة على التجديد، والإبداع، والابتكار، والتطوير يمكنه أن يتغلب على ندرة الموارد الأخرى (ثلثوت، 2009: 2).

وفي هذا المبحث فإننا سنتطرق لمفهوم مفهوم جودة الحياة الوظيفية، إضافة إلى عناصر وأبعاد وعوامل جودة الحياة الوظيفية، وأهداف جودة الحياة الوظيفية، وكذلك عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية، ثم نتطرق إلى برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية.

ثانياً- نبذة تاريخية عن جودة الحياة الوظيفية:

ولقد تطورت نظرة المؤسسات للعنصر البشري كمورد من أعلى مواردها، فقد كان يطلق عليه قديماً مصطلح المستخدمين أو الخادم العمومي، ثم أصبح يطلق عليه العمال، فالقوى العاملة، إلى أن أصبح يوصف اليوم برأس المال البشري، وبالفعل فقد أصبح العنصر البشري أهم عنصر في المعادلة الإدارية لأي مؤسسة، فكلما أحسنت المؤسسات استثمار مواردها البشرية، أصبحت أكثر قدرة على

تحقيق أهدافها بأعلى كفاءة وأقل جهد ووقت، فلا يمكن لأي منظمة متطورة في التكنولوجيا والمعلومات ورأس المال إدارة هذه الموارد بكفاءة مالم يكن لديها موارد بشرية تم اختيارها وتنميتها وتقييمها وتحفيزها بشكل جيد، فإذا أساءت المؤسسة اختيار العاملين فيها أهدرت عملها بالكامل، وفي المقابل فإن الاختيار السليم والتدريب والتحفيز الجيد للعاملين كفيل بأن يطلق العنان في عالم الإبداع، والتفنن في تحقيق أفضل النتائج(السالم وصالح،2002:5).

ومن هنا جاء اهتمام المنظمات الكبرى في جودة حياة الموظف كونه يعدأهم مورد للمنظمة، حيث بدأت القوانين والتشريعات تسن مع بداية القرن الماضي لحماية العاملين من إصابات العمل، ومع بداية ثلاثينات القرن الماضي بدأ يظهر نشاط نقابات واتحادات العمال في التركيز على الأمن الوظيفي للعاملين، وصولاً إلى الخمسينيات والستينيات حيث بدأ نشاط العلماء في تطوير النظريات المتعلقة بموضوع جودة حياة العمل، وذلك من خلال العمل على إيجاد علاقة إيجابية بين الإنتاج من جهة ومعنويات العاملين والعلاقات الإنسانية من جهة أخرى(Bharathi, et al, 2011: P.3).

أما بالنسبة مصطلح جودة الحياة الوظيفية (Quality Of Working Life) فقد بدأ يظهر في فترة السبعينات وتحديداً في المؤتمر الدولي الذي عقد في نيويورك عام (1972) والذي تم فيه مناقشة علاقات العمل بشكل موسع، وقد خرج المؤتمر بإنشاء المجلس الدولي لجودة الحياة الوظيفية (ICQWL) والذي يهتم بتسهيل الأبحاث في مجالات جودة حياة العمل(1: Yousuf, 1995).

وتهتم جودة الحياة الوظيفية بتوفير حياة أفضل للموظفين من خلال دراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات في التعامل مع الموظفين من كل نواحي العمل مما يسهم بشكل مباشر في رفع أداء المنظمة من جانب ومن جانب آخر تحقيق وإشباع رغبات واحتياجات الموظفين.

ثالثاً - مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

يتناول مفهوم جودة حياة العمل الجهود والأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين إشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء (المغربي، 2004: 7).

وأشار جاد الرب (1999) إلى أن مفهوم جودة حياة العمل ظهر ليوكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي، وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم، أو تخفيضاً للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم، إلى جانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال (المغربي، 2004: 5).

ولقد تعددت تعريفات العلماء والباحثين لمفهوم جودة الحياة الوظيفية، وذلك لاختلاف أهداف دراسات العلماء والباحثين أو اختلاف أهداف منظمات العمل من منظمة إلى أخرى.

وسنعرض فيما يلي بعض تعريفات العلماء والباحثين لمفهوم جودة الحياة الوظيفية:

1- يعرف Swamy وآخرون (2015: 281) جودة حياة العمل بأنها مدى رضا الموظف عن الاحتياجات الشخصية والعملية من خلال المشاركة في العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

2- وعرف afsar (2015: 127) جودة حياة العمل بأنها ليس فقط آراء الموظفين ومواقفهم وتوقعاتهم عن وظائفهم، ولكن أيضاً توفير كل شروط رضا الموظفين واحتياجاتهم الوظيفية، وكذلك تصورهم لهذا الارتياح والظروف.

3- وينظر ديوب (2014: 208) إلى جودة الحياة الوظيفية على أنها عملية واعية مخططة وطويلة الأجل جماعية هادفة إلى التغيير تمثل الجهاز المسؤول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين، تقوم على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين، بما يتفق مع الاستراتيجية العليا في المنظمة وثقافتها السائدة، من خلال

تأمين ظروف عمل مناسبة وآمنة، من أجل رفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من أجل نقل المنظمة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بمزيد من التطور والنجاح في العمل بطريقة تؤمن المقدره الاستراتيجية والأداء التنافسي في المنظمة.

4- وترى نصار (2013:12) جودة الحياة الوظيفية: على أنها مجموعة من السياسات والمزايا التي توفرها المؤسسة لضمان وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين مما يؤثر على أداء والتزام وولاء الموظفين يشكل إيجابي ويزيد من جودة الأهداف التي يتم تحقيقها.

5- ويشير البلبيسي (2012:7) إلى أن جودة الحياة الوظيفية ما هي إلا السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية، والشخصية للعاملين فيها، والذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة والأفراد إيجابيا وبذلك تحقق المنظمة أهدافها وتطلعاتها، وفي نفس الوقت تلبي وتشبع رغبات عاملها مما يضمن استمرارية نجاح المنظمة وحصانته ضد الكثير من الأزمات.

6- وتعرف Normala,Daud (2010:77) جودة الحياة الوظيفية بأنها الظروف الملائمة وبيئات العمل وجوانب الحياة مثل تحقيق النمو والتنمية، والمشاركة، والبيئة المادية، الإشراف والأجور والملاءمة الاجتماعية والاندماج في مكان العمل.

7- وأشار السالم (2009:350) إلى أن جودة حياة العمل هي الصفات أو الجوانب الإيجابية أو غير الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون.

8- أما جاد الرب (2008:9) فعرف جودة الحياة الوظيفية بمجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.

من خلال التعريفات السابقة يمكن للباحث أن يعرف جودة الحياة الوظيفية: بأنها الأنشطة والجهود التي تبذلها المؤسسة من أجل إيجاد بيئة عمل إيجابية تستهدف حياة العاملين من أجل الوصول إلى رضا العاملين مما يؤثر إيجاباً على إنتاجية المؤسسة.

رابعاً- عناصر وأبعاد وعوامل جودة الحياة الوظيفية:

من خلال التعريفات السابقة لجودة الحياة الوظيفية يتضح أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم متعددة الأبعاد، والتي يبدأ من تحسين بيئة العمل وتندرج حتى المشاركة في اتخاذ القرارات وفي العوائد والمكاسب التي تحققها المنظمة (جاد الرب، 2008: 7).

إن مفهوم جودة الحياة الوظيفية لا تختلف أهميته وتأثيره من مؤسسة إلى أخرى، لكن الاختلاف في اتساع أو ضيق التطبيق فبعض المؤسسات تقتصر على مفهوم أو اثنين للتطبيق مثل المشاركة، بناء فرق العمل، والبعض الآخر يتوسع ويضيف لجان المشاركة ولجان حل المشكلات، برامج مميزة من حيث الأجور والحوافز، التدريب، التطوير، تخطيط المسار الوظيفي (جاد الرب، 2008: 318).

وفيما يلي استعراض لآراء الباحثين حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

جدول رقم (1)

العناصر والأبعاد التي تتضمنها جودة الحياة الوظيفية

| المصدر | الأبعاد | المؤلف |
|---------------------|---|---------------------|
| نصار، 2013 | 1- ظروف العمل المادية وغير المادية (الأجور والمكافآت، بيئة العمل، الاستقرار والأمان الوظيفي) 2- تحقيق الذات (المشاركة في اتخاذ القرار، إتاحة الفرصة للتقدم المهني) 3- علاقات العمل (القيادة والإشراف، فرق العمل) 4- التوازن بين الحياة والعمل، 5- التعاون بين الإدارة والنقابات العمالية، 6- التقليل من الضغوط المهنية. | نصار، 2013 |
| البليبيسي، 2012 | 1- ظروف العمل المادية 2- بيئة عمل صحية وأمنة 3- عوامل وظيفية "التصميم والأمان الوظيفي وفرص الترقية وجدول عمل مرنة" 4- عوامل مالية "عوامل مالية ومكافآت وتعويضات عادلة" 5- مشاركة العاملين في الإدارة 6- رفاهية العاملين 7- إجراءات تقييم المظالم 8- التوازن في الحياة. | البليبيسي، 2012 |
| عارف، 2011 | 1- ظروف بيئة العمل المعنوية 2- خصائص الوظيفة 3- الأجور والمكافآت 4- جماعة العمل 5- أسلوب الرئيس في الإشراف 6- المشاركة في القرارات. | عارف، 2011 |
| Normala, Daud, 2010 | 1- النمو والتنمية، 2- والمشاركة، 3- والبيئة المادية، 4- الإشراف 5- والأجور والمكافآت 6- الأهمية الاجتماعية 7- والاندماج في العمل. | Normala, Daud, 2010 |
| جاد الرب، 2008 | 1- بيئة عمل صحية وأمنة 2- المشاركة الفعلية في اتخاذ القرارات 3- العدالة الاجتماعية 4- الاستقرار والأمان الوظيفي 5- تصميم وأثر الوظيف 6- العدالة | جاد الرب، 2008 |

| المؤلف | الأبعاد | المصدر |
|--------------|---|----------------------|
| | في نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية 7-فرص التقدم والرقى الوظيفي 8-التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين 9- مشاركة النقابات للإدارة في تحسين ظروف العاملين. | |
| عزمي، 2005 | 1- مشاركة تطوعية من قبل الموظفين 2- موافقة النقابة على المشاركة 3- تدريب العاملين على حل المشاكل 4- استخدام حلقات الجودة 5- مشاركة فريق العمل في التنبؤ وتخطيط العمل. | عزمي، 2005 |
| Walton, 1975 | 1- التعويض المناسب والعدل، 2- ظروف عمل آمنة وصحية، 3- فرصة المتاحة لاستخدام وتطوير القدرات البشرية، 4- الفرص المتاحة لاستمرار النمو والأمن الوظيفي، 5- التكامل الاجتماعي في العمل التنظيمي، 6- الحقوق الدستورية في العمل، 7- التوازن بين حياة العمل والحياة الشخصية 8- أهمية الاجتماعية للحياة العمل. | Tabassum et al, 2011 |

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على دراسات سابقة.

من خلال الاستعراض السابق لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وجد الباحث أن الأبعاد تتعدد وتختلف من كاتب إلى آخر حسب موضوع الدراسة وأهدافها وفهم الكاتب لموضوع جودة الحياة الوظيفية، إلا أن الباحث يرى أن المشاركة في عملية اتخاذ القرارات كانت العامل المشترك في جميع الدراسات. وقد اختار الباحث الأبعاد التالية في هذه الدراسة بناءً على دراسة كل من (نصار، 2013) و(البليسي، 2012) و(جاد الرب، 2008) و(Tabassum et al, 2011) كونها الأكثر تأثيراً على الحياة الوظيفية للموظف.

(1) عوامل وظيفية وتنظيمية بالمنظمة: وتنقسم إلى:

المشاركة في اتخاذ القرار، القيادة، الالتزام التنظيمي، الاستقرار والأمان الوظيفي.

(2) عوامل مادية ومعنوية بالمنظمة: وتنقسم إلى:

ظروف العمل المادية، علاقات العمل، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت.

أولاً- العوامل الوظيفية والتنظيمية:

1- المشاركة في اتخاذ القرار:

تعتبر عملية اتخاذ القرارات نتاج العديد من المجهودات المشتركة من الآراء والأفكار والاتصالات والتحليلات والتقييم الذي يقوم به العديد من الأفراد العاملين بالمنظمة، كما تتعدد وتتعدّد الأدوار التي يقوم بها المديرون في المنظمات المعاصرة بحيث يصبح من الصعب إدارة تلك المنظمات من خلال فرد واحد فلا بد من الضرورة التعاون بين المدير ومروؤسيه عند ممارسة المهام المختلفة(عواد،2013:113).

وتتبع أهمية المشاركة وبخاصة في اتخاذ القرارات كعامل تحفيزي معنوي من خلال ما تتضمنه من أساليب متعددة من شأنها أن تساعد على تحسين أداء العاملين، حيث إن المشاركة في اتخاذ القرارات تساعد على تنمية قدرات المرؤوسين وتطويرهم وتأهيلهم للعمل في المستويات القيادية (القحطاني، 2009:35).

والمشاركة في اتخاذ القرارات تتيح للعاملين فرص إبداء أفكارهم وآرائهم، الأمر الذي يزيد من تحسن طرق العمل، وخفض الصراع نوعاً وكماً بين العاملين والإدارة، والرفع من مستوى الانسجام في بيئة العمل (المرنخ، 2004:37).

وعلى العكس من ذلك يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات أو البعد عن مراكز اتخاذ القرار إلى الشعور بالغرابة وارتفاع مستويات ضغوط العمل، لذلك يجب أن يحرص المديرين والرؤساء على تفعيل نظم المشاركة في اتخاذ القرارات من خلال اللجان وبرامج الشكاوي وبرامج المشاركة، وتفويض جزء من سلطاتهم لمرؤوسيههم لأن ذلك يشعر المرؤوسين بقيمتهم وأهميتهم (الزهراني، 2013:32).

إن بعد الموظف عن اتخاذ القرار يؤدي إلى شعوره بأنه مهمل وأن مشاركته غير مهمة، وإنه لا قيمة لرأيه في المسائل والأحداث التي ترتبط بوظيفته، مما يضيف عليه شعوراً بالعجز وينعكس ذلك سلباً على ردود أفعاله وإهماله وعدم اكرثائه بالقرارات المتخذة وقلة تحمسه لتنفيذها ورفضه للتعاون مع الإدارة (الزهراني، 2013:42).

ولقد عدد جاد الرب (2008:73) مزايا وعوائد للمشاركة في اتخاذ القرارات

- تحقيق درجات عالية من الرضا والالتزام لدى العاملين.
- زيادة الإنتاجية وتخفيض معدلات الحوادث والتالف والفاقد.
- تحقيق معدلات ربحية أكبر ودعم نظم أجور ومكافئات متميزة للعاملين.
- الإدارة الفعالة لوقت الإدارة العليا.
- الحصول على آراء واقتراحات وأفكار إبداعية وابتكارية.
- المساهمة في حل المشكلات واتخاذ القرارات بطرائق أكثر ديمقراطية.
- بناء كوادر وظيفية وتأهيلية للترقي في المناصب القيادية مستقبلاً.
- بناء علاقات متوازنة وإيجابية مع النقابات العمالية.
- تحقيق الرضا الكامل لاحتياجات العملاء ورغباتهم وطموحاتهم.

2- القيادة وأسلوب الإشراف:

يعرف العجمي (2008:30) القائد بأنه الشخص الذي يعمل على الوصول إلى تحقيق أهداف وأغراض المنظمة الخاصة، وفي سبيل تحقيق هذا فان القائد يعمل دائماً على تقوية وتدعيم العلاقات وتحقيق أهداف الجماعة أيضاً، فهو يعمل على تعديل سلوك الجماعة بين أفراد الجماعة حتى يزيد من تماسكها ومن صلابتها وفي سبيل ضمان طاعتهم وثقتهم واحترامهم وتعاونهم، انسجاماً مع مفهوم القيادة التي تركز على التأثير في سلوك العاملين والتي تمكن القائد من توجيههم التوجيه الصحيح ليحققوا الأهداف المنشودة المنفق عليها في ظل علاقات إنسانية جيدة بين القائد وتابعيه.

وقد أشار عواد (2013:178) إلى أن القيادة هي عملية رشيدة لها طرفان أحدهما الشخص المدير الذي يوجه ويرشد والطرف الثاني وهم المرؤوسين الذين يتلقون ويقبلون هذا التوجيه والإرشاد بغية تحقيق أهداف معينة.

إن العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه تعتبر من خصائص بيئة العمل المهمة والتي يكون لها تأثير في رضا العاملين وفي استعدادهم للعمل بتوجيهات وأوامر الرئيس وتنفيذ القرارات التي يتخذها على أحسن وجه، إن طبيعة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه هي في الواقع علاقة تبادلية فكلما كانت

تصرفات وسلوك الرئيس تجاه مرؤوسيه مصدر لرضاهم عن أعمالهم كان لذلك تأثير مباشر على أداء المرؤوسين وبالتالي على إنتاجيتهم (العبيدي، 2013: 262).

ولقد ذكر العجمي (2008: 78-84) ثلاث من الأنماط القيادية:

- القائد الديكتاتوري (الأوتوقراطي، التسلطي، الاستبدادي) وهو يتصف بعدة صفات منها التسلط والإكراه في إدارة شئون العمل ويرى أن من حقه التحكم في أتباعه كيفما شاء، يتدخل تدخل مباشر في تفصيلات وجزئيات العمل، وأوامره تطاع دون أي مناقشة، لا يتسامح مع أي انحراف عن الأوامر والتعليمات، العلاقة بين القائد ومرؤوسيه أساسها الخوف وعملية الاتصال تكون اتصال رأسي من أعلى إلى أسفل، جو الحرية في العمل يقترب إلى العدم.
- القائد الفوضوي (غير موجه، المطلق، التسيبي) ومن صفاته إفراط شبه مطلق للحرية للمرؤوسين في اتخاذ القرارات، ترك السلطة للمرؤوسين، ليس لديه سياسات أو إجراءات متبعة في العمل، ينحصر الاتصال بينه وبين الأعضاء في أضيق نطاق ممكن، يعتبر أقل الأنواع من حيث نتائج العمل، وانعدام شخصية القائد لدى الاتباع.
- القائد الديمقراطي: هو الذي يشجع الآخرين ويقترح ولا يفرض ولا يملئ وهو الذي يراعي رغبات الآخرين ومتطلباتهم وفي قيادته يصبح التأثير متبادلاً بين القائد والجماعة، والجماعة تشترك في تحديد الأهداف (العجمي، 2008: 156) كما أن القيادة الديمقراطية تعمل على خلق جو من الثقة المتبادلة بين الرئيس والمرؤوسين، كما أنه يساعد على تشجيع روح المبادرة والإبداع لدى العاملين (عساف، 2012: 164).

وعليه فإن القيادة الجيدة هي التي تسعى إلى بث روح الانتماء والولاء للمنظمة من قبل العاملين، وبالتالي قيادة المنظمة إلى تحقيق أهدافها (العنزي، 2013: 82).

3- الالتزام التنظيمي:

يعد الالتزام الوظيفي من الموضوعات التي لاقى اهتماماً ملحوظاً من الباحثين في المجال الوظيفي، الأمر الذي يعكس أهمية الالتزام في حد ذاته بالنسبة لكل من المنظمة والعاملين فيها على حد سواء (العنزي، 2013: 36).

فالالتزام التنظيمي في أبسط معانيه يعني حرص الموظف على القيام بمهام عمله بدايةً من الحضور في الوقت المحدد، ومروراً بإنجاز مهام العمل اليومي دون تعطيل، ونهايةً بالانصراف في وقت الدوام المحدد، وهو التزام بأداء وإنجاز مهام العمل مهما كانت صعوبته، ومهما كانت المشكلات التي تواجه الموظف، فالالتزام يفرض على الموظف إنجاز مهام عمله في الوقت المحدد دون تأخير أو تعطيل، أما الالتزام بالمعنى العام فيعني حرص الموظف أو العامل على نجاح المنظمة ومشاركته بفاعلية في تحقيق أهدافها (الشمري، 2013: 28).

إن الالتزام التنظيمي عبارة عن: ارتباط الفرد الشديد بمنظّمته واعتزازه وفخره وتعلقه بها، وإيمانه بقيمتها وأهدافها، وبذله قصارى جهده لتحقيق أهدافها من خلال تكريس جل وقته لإنجاز مهام العمل المكلف بها مع المحافظة على مرافقها والأدوات التي يستخدمها وسعيه لزيادة مواردها وترشيد استهلاك المواد المستخدمة في العمل بقدر الإمكان. (الشمري، 2013: 29)

وعليه فإن الالتزام التنظيمي ينطوي على:

- أ- ارتباط الفرد الشديد وتعلقه بالمنظمة التي يعمل بها.
- ب- إيمان الفرد بالمنظمة التي يعمل بها وبقيمتها وأهدافها.
- ت- بذل الفرد قصارى جهده لتحقيق أهداف المنظمة.
- ث- اعتزاز الفرد بالمنظمة، وفخره بالانتماء إليها.
- ج- تكريس جل وقته وجهده لإنجاز مهام العمل في المنظمة.

وتتضح فوائد وعوائد الالتزام التنظيمي من خلال سلوك الأفراد الذين يقوى لديهم الالتزام التنظيمي عن غيرهم من الأفراد، ومن أهم هذه الفوائد (جرينبرج، بارون، 2004: 217):

- 1- احتمال ترك الموظف الملتزم للعمل ضئيل: فالأشخاص الذين يقوى لديهم الالتزام التنظيمي أقل احتمالاً لترك العمل أو الغياب، بمعنى أنهم أكثر استقراراً في العمل. هذا مع ملاحظة أن كثرة الغياب قد يكون مرجعه فقط قوة الالتزام من عدمه، بل قد يرجع لأسباب أخرى منها الخلفية الثقافية.

2- الموظف الملتزم أكثر رغبة في التضحية من أجل المنظمة: فبالإضافة إلى الرغبة في الاستمرار بالمنظمة فإن الموظف الذي يقوى لديه الالتزام التنظيمي يكون أكثر استعداداً للتضحية من أجل بقاء المنظمة واستمرارها. وأحد الأمثلة على ذلك ما قام به المدير التنفيذي لشركة كرايزلر حيث أبدى قوة التزامه تجاه المنظمة بالموافقة على تخفيض راتبه السنوي إلى دولار واحد فقط ليعطي القدوة لباقي العاملين في المنظمة بالرغبة العالية في التضحية وبالطبع ليس من الضروري أن تكون التضحية ذات تكلفة عالية، وإنما قد تكفي بعض التصرفات البسيطة التي تؤكد قوة التزام الفرد تجاه المنظمة.

4- الاستقرار والأمان الوظيفي:

يعرف المغربي (1995:304) الأمن الوظيفي : بأنه مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثلاً الأمن من فقدان الوظيفة أو إجراءات تعسفية الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي ينعكس تباعاً على الأداء وتوثيق الولاء للمنظمة.

وعرف حمود (2002: 168) الاستقرار والأمن الوظيفي : يمثل مختلف أبعاد الضمان الاجتماعي والصحي والمنافع الوظيفية المقترنة بالمنظمة من أمن واستقرار وثبات، حيث إن من شأن أن تخلق استقراراً نفسياً تساهم برفع الروح المعنوية للأفراد وتحسن الأداء وزيادة الإنتاجية.

وتواجه المنظمات صعوبات بالغة في مسألة التوظيف بسبب تخوف العاملين من تسريحهم والتي يمكن معالجتها عن طريق إيجاد صناديق الأمان.

وعليه فإن ضمان واستمرار العمل والحصول على الدخل المستمر يلعب دوراً مهماً في تقليل حالة التوتر بإزالة الخوف من حياة العامل وتشكيل حالته المعنوية ورضاه الوظيفي (الظاهري، 2007: 45-74).

وأشار عساف (2012:78) إلى أن التامين في الوظيفة يعني إزالة خطر فقدانها ومنح الأجور العادلة والكافية لتوفير حياة كريمة مستقرة للعاملين.

كما أكد العميان (2002:42) على أن الاستقرار الوظيفي هو المحافظة على الأفراد الأكفاء في المنظمة والحد من دوران العمل وتسرب العمالة.

ويعتبر الاستقرار والأمن الوظيفي في الإدارة اليابانية هو ضمان الوظيفة للموظف مدى الحياة، إذ لا تلجأ المؤسسات اليابانية إلى الاستغناء عن الأفراد حتى في أصعب الظروف الاقتصادية مما كان له أكبر الأثر على إبداعه وإنتاجيته (دودين، 2012:90).

ثانياً- العوامل المادية والمعنوية:

1- ظروف العمل المادية:

تشكل ظروف العمل المادية المتمثلة في الضوضاء والإضاءة والحرارة والرطوبة والتلوث والأجهزة والمعدات مصدرا من مصادر ضغوط العمل التي ينبغي الاهتمام إذا ما أرادت المنظمة زيادة كفاءة وإنتاجية العمل في المنظمة (هيجان، 1998:407).

ويقصد بظروف العمل البيئة المادية للعمل مثل "الإضاءة والأثاث وتنظيم المكاتب والتهوية" التي يعمل بها الأفراد، حيث يؤثر عدم توافر البيئة السليمة على سلوك الأفراد وربما تؤدي إلى حدوث الإحباط الذي يؤثر سلباً على إنتاجية الفرد (البقيمي، 2010:14).

وأشار العنزلي (2013: 30-32) إلى أن الظروف المادية للعمل وما تحتويه من عوامل مادية مثل طريقة تصميم المكاتب ومستوى الإضاءة، ودرجة الحرارة، والخدمات المساندة، ووسائل الصحة والسلامة من احتمال التعرض لأي مخاطر أو أمراض مهنية، وغيرها من العوامل يكون تأثيرها مباشراً على العاملين ومستوى أدائهم وحبهم لعملهم أو النفور منه، فإذا كان جو العمل غير مناسب فإنه يؤدي إلى النفور منه، ويتولد لدى العاملين ضغوط بمستويات مختلفة تزيد وتخفض بحسب نوع العمل وطبيعته، ولكنها تؤدي في النهاية إلى قلة الإنتاج أو كفاءته أو الاثنين معاً.

إن توافر الظروف والإمكانات المناسبة للعمل مثل المكان المناسب وظروف العمل الصحية، والآلات والتجهيزات التي تهيئ للعامل القدرة على أداء عمله بأحسن صورة، هي التي تدفع العامل إلى بذل مزيد من الجهد نتيجة الشعور بالأمن من الأخطار والراحة النفسية، ولكي تكون ظروف العمل محفزة لا بد أن يكون هنالك توافق بين ما يقدمه صاحب العمل من حوافز، وبين الحاجات التي يشعر بها الأفراد (الدلبيحي، 2002:58).

كما أن تحسين ظروف العمل من إضاءة وضوضاء وتهوية وفترات راحة وساعات عمل وغيرها تساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين، إن الأساس في تحسين ظروف العمل أن يكون بقصد تكيف عناصر العمل وظروفه مع العامل وليس العكس، إذ أن الأمر يقتضي عدم الاعتماد على كون العامل مرناً، وعلى كون العامل متكيفاً وإنما يجب أن نجعل العناصر الأخرى مرنة(عساف، 2012:291)

2- علاقات العمل:

يرى عبد العزيز(2000: 25) أن علاقات العمل السائدة داخل المنظمة تتيح المجال للعاملين لاستخدام القدرات العقلية والابتكارات، وتقديم فرص الإبداع والشعور بالسعادة عند إنجاز هذه الأعمال، كما توفر مناخاً تنظيمياً ومكاناً مناسباً للتنافس الشريف بين الأفراد العاملين ضمن بيئة عمل ملائمة، ومن خلال العلاقات الإنسانية والوظيفية بالمنظمة يحقق العامل حاجاته من الأمن والطمأنينة والتقدير الاجتماعي بصفته عضواً في جماعات عمل مستمرة بعلاقات متبادلة، كما أن احترام الفرد لذاته واستغلال المواهب، والوصول إلى أعلى مراكز من خلال أفكاره وجهوده، يقود إلى توفير بيئة توجه العلاقات الإنسانية في التنظيم باتجاه سليم يتيح إشباع حاجات الأفراد.

ويصف النمر وآخرون (2006: 56) علاقات العمل بأنها تهتم بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المنظمة، وهي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على الفرد من عوامل نفسية ومعنوية، باعتباره إنساناً وجدانياً وانفعالياً، أكثر منه رشيداً أو منطقياً (القحطاني، 2012: 18).

ويؤكد ماضي (2014:93) على أن العلاقات الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعاً لحاجاته الاجتماعية، وتحقق تبادل المنافع بينهما، لذلك فإن على المنظمة التي تتيح للأفراد فرصة التفاعل والاتصال مع الأفراد الآخرين، فإن الرضا الوظيفي للعاملين والأداء الوظيفي لهم سيكون مرتفعاً والعكس هو الصحيح.

3- التوازن بين الحياة والعمل:

يعتبر التوازن بين الحياة الشخصية للموظف وحياة العمل الوظيفية من أهم وأكبر التحديات التي تواجه كلا من أصحاب العمل والموظفين على حد سواء، وتحتاج إلى تبني استراتيجية مميزة خاصة بالتوازن بين العمل والحياة، فصاحب العمل يواجه تحدي إيجاد ثقافة تنظيمية للمؤسسة تتمثل في تركيز الموظفين على واجباتهم الخاصة بالعمل أثناء العمل، والموظف يواجه تحدي تلبية التزاماته الشخصية دون تقصير في مسؤوليات العمل (ماضي، 2014: 94).

وأشار كل من Kaiser & Ringlsetter (2011, PP.123-125) إلى أن للتوازن بين الحياة والعمل أثر إيجابي على المنظمة والموظفين فهو يؤدي إلى الالتزام في المنظمة ويقلل معدلات الدوران الموظفين وضغوط العمل ومعدلات الغياب والصراع والتعارض بين الحياة والشخصية والعمل وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين والارتقاء بالحالة الاقتصادية للمنظمة من خلال الزيادة الإنتاجية (البليسي، 2012: 12).

4- الأجور والمكافآت:

عرف الكلالدة (2012: 161) المكافآت بأنها عبارة عن جوائز تدفع للعامل بشكل نقدي أو عيني مكافأة للعامل على ما قدمه من معدلات عالية في الإنتاج أو الخدمات أو الأرباح.

وتعتبر أنظمة الأجور والمكافآت من أهم الأنظمة وأكثرها تأثيراً في استقرار الفرد واندماجه في عمله وتحقيق الرضا الوظيفي لديه، فتقوم الأجور والرواتب التي يحصل عليها العامل بدور كبير في تحقيق مستوى الرضا للعامل مما ينعكس في السلوك العام للأداء في المنظمة مثل الاستقرار بالعمل وتقليل الغيابات والانتظام بالعمل (الكلالدة، 2012: 136-131).

إن الأجور تمثل أهمية بالغة سواء على مستوى الفرد أو مستوى المنظمة.

فبالنسبة للفرد يعتبر الأجر: وسيلة لإشباع احتياجات العامل المختلفة سواء كانت احتياجات أساسية لحياته وبقائه، أو لشعوره بالأمان والاندماج في المجتمع، إذ يعتبر الأجر وسيلة يقيس بها الفرد مكانته وكذا مدى احترامه لذاته، أما بالنسبة للمنظمة تكمن أهمية الأجر في:

- الأجور وسيلة لجذب الكفاءات المناسبة للعمل وإبقائها في المنظمة.

- يعتبر الأجر وسيلة لتحقيق العدالة بين العمال.

وعليه فإن العناية بالأجر العادل يخلق علاقة جيدة بين العاملين والإدارة، إذ أن كثير من الإحصائيات تشير إلى أن معظم الخلافات العمالية مع الإدارة سببها الأجر (الكلبي والمبيضين، 2012:176).

وأشار القحطاني (2008:25) إلى مساهمة شعور الفرد بعدالة ما يتلقاه من أجر أو راتباً وحافز في زيادة الالتزام بمهام وأعباء العمل المكلف به، وتتجلى مظاهر ذلك في المواظبة على الحضور في وقت الدوام الرسمي وعدم التأخر، وكذلك الالتزام بوقت الانصراف والحرص على إنجاز أعباء العمل اليومي دون تأخير، بخلاف شعور الفرد بضالة وعدم كفاية أو إشباع الراتب أو الأجر أو الحافز لاحتياجاته الأساسية، مما يترتب عليه عدم الالتزام بوقت الدوام، وإهمال العمل واللامبالاة بإنجازه في الوقت المحدد، فعدم شعور الفرد بأنه يحصل على مقابل عادل إزاء ما يبذله من مجهود بسبب عدم فاعلية وعدالة نظام الأجور والرواتب والحوافز يخفض التزامه التنظيمي (الشمري، 2013:20).

ويشير الصيرفي (2006: 327) إلى تفرد المكافآت الوظيفية بأهمية خاصة كأداة من أدوات التحفيز التي تستخدمها منظمات الأعمال في تحسين الأداء، وتعتبر عامل هام في دفع العاملين للتميز والتمايز، وتوفير البيئة التنافسية التي تدفع العاملين لبذل أقصى جهود لنيل المكافآت بأشكالها المختلفة المادية أو المعنوية، ويختلف نظام المكافآت عن الحوافز بأن الأخير غالباً ما يكون منصوفاً عليه في القانون، ومنها ما يمنح لكافة العاملين بغض النظر عن أدائهم مثل المزايا الاجتماعية، والعلاوات الدورية وطبيعة العمل... الخ، بينما تقوم فكرة منح المكافأة أساساً على تقديم العامل أداء يتخطى المعايير الموضوعية نظراً للتفاني والمثابرة في العمل، كذلك تختلف المكافأة عن الأجر الذي عرف على أنه "المقابل الذي يستحقه العامل من صاحب العمل في مقابل تنفيذ ما يكلف به من أعمال منققة عليها (العكش، 2007: 19).

خامساً- أهداف جودة الحياة الوظيفية:

أشار السالم (2009:235) إلى أن الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية من خلال برامج تطوير جودة حياة العمل هي:

- إيجاد بيئة عمل تتسجم وأهمية الموارد البشرية ودورها التفوق النوعي على المنافسين.

- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين والمساعدة على زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين الأهداف المنظمة وأهدافهم وتقليص عدد الحوادث وحجمها ونوعها إلى ادنى مستوى ممكن.
- المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع.
- ويرى ماهر (1999) أن موضوع جودة حياة العمل يهتم بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في (المغربي، 2004: 2):
- رفع أداء المنظمة.
- يحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم.
- ويؤكد الهييتي (2003: 275) على أن جودة حياة العمل الوظيفية الجيدة كونها صفة مميزة للمنظمة، فإنها يمكن:
- أن تزيد من ولاء أفرادها العاملين.
- تحقق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين.
- كما أشار (hunt:92) بان برامج جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى:(جاد الرب، 2008: 10)
- زيادة ثقة العاملين.
- المشاركة في حل المشاكل.
- زيادة الرضا الوظيفي.
- زيادة الفاعلية التنظيمية.
- إضافة إلى ذلك يرى قنداح (2011) على أن جودة حياة العمل تهدف إلى:
- تعظيم القدرات التنافسية للمؤسسة.
- توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية.
- توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين.
- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين.

ووفقاً لـ (Kotze, 2005) فإن جودة حياة العمل تحقق هدفين هما: (132 : 2015 : afsara).

- إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل.
- وتحسين جودة الخبرة الوظيفية للموظفين لتحسين إنتاجية وكفاءة المنظمة.

سادساً - عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

أجرت (Ellis&Pompli,2002) دراسة عن جودة الحياة الوظيفية للمرضيين في كانبيرا.

وكشفت الدراسة أن من العوائق الرئيسية لتحسين جودة الحياة الوظيفية هي:

بيئات العمل السيئة، عبء العمل، وعدم القدرة على تقديم الرعاية، وعدم التوازن بين العمل والأسرة، العمل بنظام الورديات، وعدم المشاركة في صنع القرار، والعزلة المهنية، الافتقار إلى الاعتراف بالنفس والعلاقات السيئة مع المشرف والزملاء، صراع الدور وعدم وجود فرصة لتعلم مهارات جديدة.

(Swamy et al, 2015:283).

وعدد البليبيسي (14:2013) ثلاثة من عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

- 1- موقف الإدارة السلبي من إضفاء المناخ الديمقراطي في مكان العمل ومنح العاملين فرصة التعبير عن آرائهم.
- 2- موقف الاتحادات والنقابات العمالية من أن برامج تحسين وتطوير جودة حياة العمل هدفها فقط الربحية دون دفع عوائد ربحية للعمال.
- 3- خشية الإدارة العليا من التكلفة المالية العالية لبرامج تحسين وتطوير جودة حياة العمل دون وجود أي ضمان لنجاح هذه البرامج.

سابعاً - برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية:

يشير الهيبي (2003:275) أنه على الرغم من التقدم التقني يبقى دور الموارد البشرية دوراً فعالاً في تخطيط وتنفيذ نشاطات المنظمة، لذا بات لزاماً على المنظمة وضع هدف تحسين جودة حياة العمل ضمن أسبقيات الأهداف الاستراتيجية وخاصة في بيئة تتميز بدرجة عالية من المنافسة وتسابق مستمر بين المنظمات في الحصول على أهم وأثمن مورد لعملياتها وهو المورد البشري الذي يعد مصدر الجذب في المنظمة والمورد الذي يتطلب مراعاة خاصة في الاستخدام، وأن الهدف الأساسي

من محاولات تحسين جودة حياة العمل يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفعة ومحفزة وذات ولاء عالي لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار، كما أن مفهوم تحسين جودة حياة العمل هو أي نشاط تمارسه المنظمة بهدف تعزيز الكرامة الإنسانية والنمو والتقدم، ويذهب آخرون إلى عدداً عملية يتعلم من خلالها الأفراد العاملين والإدارة والمالكين كيف يمكن أن يكونوا قوة مقابلة لقوة المنافسين بهدف تحسين الوضع التنافسي للمنظمة، فجوانب حياة العمل المحسنة لدى هؤلاء تتحقق من خلال توافر المؤشرات التالية:

- إشراف جيد على العاملين.
 - ظروف عمل نفسية واجتماعية جيدة.
 - وظائف تتميز بدرجة عالية من المتعة والمكافأة.
 - علاقات عمل جيدة.
 - مشاركة عالية وكفؤة في صنع القرارات.
 - قدرة عالية في التكيف مع الضغوط البيئية.
- وحيث إن نجاح تطبيق برامج تحسن جودة حياة العمل يعتمد عادة جهود على ثلاث أطراف رئيسة هي: (الأفراد العاملين وكفاءة إدارة الموارد البشرية والدعم المالي والمعنوي للبرامج من قبل الإدارة العليا).

فإن من مستلزمات برامج تطبيق جودة حياة العمل كما ذكرها الهيئتي (2003: 304):

- تحسين العلاقة بين المديرين والعاملين.
- الاهتمام بمصلحة وحقوق العاملين.
- اعتماد قنوات اتصال واضحة.
- إشاعة روح الثقة والتعاون بين الإدارة والعاملين.
- منح فرص المشاركة في القرارات وقبول الاقتراحات.
- إعادة النظر بأنظمة الرواتب والأجور والحوافز.
- إعادة تصميم الوظائف.
- توفير البيئة المادية المناسبة من حيث الأمان والنظام والراحة.
- إشراك الأفراد في برامج التوعية الصحية.

في حين يرى Swamy وآخرون (2015:28) أن التركيز على برامج تحسين جودة حياة العمل يزيد من اطمئنان ورضا الموظفين، حيث يمكن أن يؤدي إلى مزايا مختلفة للموظفين والمنظمة، إن التنفيذ الفعال لأنشطة جودة حياة العمل مثل الوقت المرن، الأثراء الوظيفي، وتوسيع فرص العمل، والثقافة، فرق العمل المستقلة، يعزز مكانة جودة حياة العمل لدى الموظفين، وهذه التدخلات تضمن الاستفادة الكاملة من إمكانيات العامل من خلال زيادة مشاركته مما يجعل العمل أكثر فعالية.

المبحث الثاني

أخلاقيات العمل

- ❖ أولاً- المقدمة
- ❖ ثانياً- أخلاقيات العمل
- ❖ ثالثاً- أهداف أخلاقيات العمل
- ❖ رابعاً- أهمية أخلاقيات العمل
- ❖ خامساً- القواعد العامة التي تحكم السلوك الوظيفي
- ❖ سادساً- أسباب انتشار الفساد الإداري و العوامل التي تؤدي إلى ظهور المخالفات الإدارية.
- ❖ سابعاً- وسائل بناء وتعزيز وترسيخ أخلاقيات العمل
- ❖ ثامناً- العوامل المؤثرة في أخلاقيات العمل في المنظمات
- ❖ تاسعاً- مصادر أخلاقيات العمل
- ❖ عاشراً- الصفات الأخلاقية للموظف المسلم
- ❖ حادي عشر- العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل.

المبحث الثاني أخلاقيات العمل

أولاً- المقدمة:

تعتبر الأخلاق أساس تقدم الأمم ورمز لثقافتها وحضارتها، وقد اهتمت الديانات السماوية بالأخلاق، وجاء الإسلام خاتم الأديان ليحث الناس على مكارم الأخلاق، فقد قال رسول الله صلى الله عليه وسلم عندما قال: "إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق"، رواه البخاري فالأخلاق ثمرة عقيدة ومبادئ الأمة الإسلامية، فقد كثرت المواطن التي تنص وتؤكد فيها الشريعة الإسلامية على الأخلاق، فوصف الله عز وجل الرسول بقوله "وإنك لعلی خلق عظیم" (سورة القلم، آية 4)، وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم "المسلم من سلم المسلمون من لسانه ويده" متفق عليه ، ليس هذا فحسب بل الشارع الكريم اعتبر الأخلاق هدف من أهداف أركان الإسلام العبادية فالصلاة مثلاً تنهى عن الفحشاء والمنكر قال تعالى " ائْتِ ما أَوْحِيَ إِلَيْكَ مِنَ الْكِتَابِ وَأَقِمِ الصَّلَاةَ إِنَّ الصَّلَاةَ تَنْهَى عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَلَذِكْرُ اللَّهِ أَكْبَرُ وَاللَّهُ يَعْلَمُ ما تَصْنَعُونَ" (العنكبوت، 45)، الزكاة تطهر النفس من الشح والكبر قال تعالى " خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ" (التوبة، 103)، والصيام يعصم المسلم من لغو الحديث، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " من لم يدع قول الزور والعمل به فليس لله حاجة أن يدع طعامه وشرابه (رواه البخاري)، والحج يربي المسلم على ترك الجدل والأخلاق الرذيلة، قال تعالى: " الْحُجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَاتٍ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحُجَّ فَلَا رَفْثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحُجِّ وما تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَى وَاتَّقُوا يَا أُولِي الْأَلْبَابِ" (البقرة، 197) (العطوي، 2013: 11).

وفي هذا المبحث فإننا سنتطرق لمفهوم الأخلاق لغةً واصطلاحاً، وكذلك التعرف على مفهوم أخلاقيات العمل لغة واصطلاحاً، وأهمية التقيد بالأخلاق في العمل والفائدة العائدة من الالتزام بأخلاقيات العمل على الفرد والمجتمع، إضافة إلى القواعد العامة التي تحكم السلوك الوظيفي والأسباب والعوامل التي تؤدي إلى انتشار وظهور الفساد والمخالفات الإدارية ووسائل ترسيخ الأخلاق، العوامل المؤثرة في أخلاقيات العمل في المنظمات وكذلك مصادر أخلاقيات العمل، ثم نتطرق للإسلام وما زرعه باتباعه من أخلاقيات العمل والصفات التي يجب أن يتمتع بها المسلم في عمله.

ثانياً - أخلاقيات العمل:

لقد باتت أخلاقيات العمل جزء أساسي من أدبيات المنظمات المتقدمة والتي تبحث عن الرقي، فوجود مجموعة من المبادئ والقيم الإيجابية التي تتفق عليها المنظمة هو السبيل لتوجيه الطاقات وتحفيزها للوصول لأعلى معدلات الإنجاز، فقد يحصل أن يكون العاملين على درجة من المهارة والخبرة أي العمل إلا أنهم قد يكونوا بحاجة إلى ما يضبط سلوكهم ويحفزهم لمزيد من العطاء ويرفع روحهم المعنوية وهذا يتحقق من خلال التزامهم بالقواعد الأخلاقية للعمل الذي يمارسونه (العطوي، 2013: 9).

وقد تعددت التعاريف التي تتناول أخلاقيات العمل، فقد عرفها السكارنة (2009: 21) على أنها: "مجموعة من المبادئ والمعايير التي تعد مرجعاً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجاباً أو سلباً.

وعرفها محبوب (2001: 13) على أنها "مجموعة القواعد التي تحدد الواجبات المهنية، أي تحدد السلوك الذي يجب على العامل التزامه أي ممارسته لأعمال مهنته" (العطوي، 2013: 9).

أما المشوخي (2003: 426) فقد عرفها على أنها "المبادئ والمعايير التي تعد أساساً لسلوك أفراد المهنة والتي يتعهد أفراد المهنة بالالتزامها.

أشار الحميدان (2010: 22) إلى أن أخلاق العمل هي المبادئ التي تعد أساساً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة والمعايير التي تعتمد عليها المنظمة في تقييم أدائهم إيجاباً أو سلباً.

وعرفها الغامدي (2010: 33) بأنها مجموعة من الصفات الحسنة، التي لا بد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل.

من خلال التعريفات السابقة يمكن للباحث أن يستنتج ما يلي:

- التعريفات أكدت على أن أخلاقيات العمل هي مبادئ وقواعد سلوك توضح ما هو التصرف الصحيح وما هو التصرف الخاطئ.

- سلوك الموظف يرتبط إيجاباً أو سلباً بالمبادئ والقواعد التي يتم وضعها في المنظمة.

ثالثاً- أهداف أخلاقيات العمل:

وقد حدد ياغي (2012: 18) أهداف أخلاقيات الوظيفة العامة بما يلي:

- 1- تحديد ما هو صواب وما هو خطأ وما يجب أن يكون عليه سلوك الموظف في اطار هذه المعايير
 - 2- ضمان تصرف الموظف في الشؤون العامة بشكل موضوعي ونزيه وغير محيز وذلك عن طريق التوفيق بين مفهومي السلطة والمسؤولية حيث إن الأخلاق هي جزء من المفهوم الواسع للمسؤولية واحد الضوابط التي تحول دون التعسف أو إساءة استعمال السلطة.
 - 3- مساعدة الجمهور في توضيح ما هو حق للموظف وما هو واجب عليه في أدائه لعمله عند تقديم الخدمات لهم مما يسهل عليهم محاسبته عند الانحراف عن هذه الحدود الأخلاقية.
- أما الغاية من التزام أخلاقيات المهنة فقد أوردتها مقدم (1997:12) في النقاط التالية:
- 1- ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤمنون على مصالح الدولة.
 - 2- فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر السلوكية المحظورة.
 - 3- ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين.
 - 4- إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما (العطوي، 2013: 10).
 - 5- تحقق للمجتمع الطمأنينة والتماسك والنظام والتقدم والحضارة، وتقضي على الفوضى والمشاكل بين الأفراد (عقلة، 1986:91).

رابعاً- أهمية أخلاقيات العمل:

تعتبر الأخلاق هي الركيزة الأساسية لاستقرار المجتمعات فلا يمكن أن تنتظم الحياة الإنسانية إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقات الناس فيما بينهم، والأخلاق هي أهم الضوابط التي جنت عليها الشرائع السماوية، والتي جاء رسولنا الكريم ليتممها حيث قال صلى الله عليه وسلم إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق.

وما يذكر في المجتمع بصفة عامة يذكر على المنظمات سواء كبرت أو صغرت، فأهم عامل لنجاح المنظمة واستقرارها هو الالتزام بأخلاقيات العمل، وهذا الالتزام يكون له تأثير كبير على فاعلية الموظفين وإنتاجيتهم، فالالتزام بالقوانين وحدها لا يكفي ما لم تقترن بالالتزام الأدنى بتطبيق الأخلاق من قبل الموظف (العطوي، 2013: 10).

■ الأهمية بالنسبة للمنظمات:

- ولأخلاق العمل فوائد عائدة على المنظمات تتلخص في (الغالي والعامر، 2005: 137):
- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية، وهذا له مردود إيجابي على المنظمة.
- أن المنظمات قد تتكف الكثير نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية، وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها.
- الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة (شهادة الأيزو)، ويقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية أي إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومة.

■ الأهمية بالنسبة للأفراد:

كما أن التزام الأخلاق في العمل يعود على المنظمة بميزات وفوائد، كذلك الحال للأفراد العاملين، فإن التزامهم الخلفي المهني يعود عليهم بالفوائد أهمها تحقيق مرضاة الله عز وجل وبها تُكسب السعادة في الدنيا والآخرة.

خامساً- القواعد العامة التي تحكم السلوك الوظيفي في الوظيفة العامة:

حدد السكارنة (2009:200) عدداً من القواعد التي تحم السلوك الوظيفي منها:

- 1- الحرص على تأدية العمل بدقة وأمانة وإخلاص وتجرد وبعيدا عن أية اعتبارات خاصة قد تخل بالوظيفة.
- 2- تخصيص وقت العمل الرسمي في أداء المهام الوظيفية، والحفاظ على ذات المستوى من الأداء في غير أوقات العمل الرسمي اذا اقتضت مصلحة العمل ذلك.
- 3- أداء المهام الموكلة إليه بموجب الموقع القانوني وإنجاز العمل في الوقت المحدد.

4- التقيد في السلوك بقيم النزاهة وأداء جميع الواجبات التي تفرضها طبيعة العمل وتفرضها القوانين واللوائح.

5- الحرص على تنمية القدرات والكفاءات العلمية والعملية، والسعي للحصول على المهارات والمعلومات الضرورية التي تمكن الموظف من القيام بالأعمال المطلوبة والمتوقعة منه.

6- الامتناع عن الاحتفاظ بأي أصل أو سند أو تقرير أو وثيقة أو رسالة خاصة بالعمل أو أي نسخ عنها بشكل شخصي واستخدامها لأغراض شخصية.

7- الحرص على عدم الظهور بمظهر من شأنه المساس أو الإخلال بكرامة الوظيفة.

8- عدم استغلال المركز الوظيفي في المؤسسة أو استعماله لدى الغير لتحقيق مآرب شخصية.

سادساً- أسباب انتشار الفساد الإداري و العوامل التي تؤدي إلى ظهور المخالفات الإدارية.

أكد HOPI (1985: 2-4) أن هناك العديد من الأسباب التي أدت إلى انتشار الفساد الإداري، إلا أنه يمكن تلخيصها في خمسة أسباب رئيسية (العمر، 1999: 57):

1- غياب معايير لأخلاق العمل في القطاع الحكومي.

2- ازدياد سوء الأوضاع الاقتصادية مما يوفر البيئة المناسبة لانتشار الفساد الإداري.

3- غياب القدوة والالتزام من القيادات السياسية.

4- اتساع دور الدولة في تقديم الخدمات.

5- تأثير القيم والأخلاق الاجتماعية التي تشجع على الانحراف.

كما أضاف الصواف (1994: 29) عوامل أخرى:

1- انخفاض العائد المادي من الوظيفة وعدم تناسبه مع متطلبات المعيشة.

2- عدم سلامة المناخ التنظيمي.

حيث إن من المسلم به أن لكل منظمة مناخاً تنظيمياً خاصاً بها، ويقصد بالمناخ التنظيمي

العوامل المختلفة والمرتبطة بالبيئة الداخلية للمنظمة التي تؤثر في السلوك الوظيفي للعاملين والذي

يطلق عليه أيضاً السلوك التنظيمي ومن عوامل المناخ التنظيمي ذات الأثر السلبي للسلوك.

- سوء البناء التنظيمي والأدوات التنظيمية التي يقوم عليها.
- انفراد الرؤساء بعملية اتخاذ القرار الإدارية دون مشاركة أو استشارة الموظفين.
- عدم صلاحية القيادة نتيجة الخلل التنظيمي وعدم توافر توصيف دقيق لوظائف المديرين.
- ضعف نظام الحوافز المادية والمعنوية مما يؤدي إلى أن يفقد الموظف الثقة في الإدارة ويشعر بالإحباط.

3- عدم وجود الجزاء الرادع والتهاون في محاسبة الموظف المخالف للقوانين.

4- ضعف الرقابة الإدارية (القيوي، 2005:44).

سابعاً- وسائل بناء وتعزيز وترسيخ أخلاقيات العمل:

ولقد ذكر كل من الرومي (2009:135) الحميدان (2010:136) السكارنة (2009:65)

الخميس (2013:19) عدداً من وسائل بناء وتعزيز وترسيخ أخلاقيات العمل.

1. تنمية الرقابة الذاتية:

فالموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل أن يراقبه المسئول، ويراعي المصلحة العامة قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم في نفس الموظف فستنجح المؤسسة بلا شك؛ لأن الموظفين مخلصون لها، وقد كان أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه يتفقد رعيته في الليل.

ومن وسائل تنمية الرقابة الذاتية: كتنقية الإيمان بالله والتقوى، وتعزيز الحس الوطني، وتحمل

المسؤولية، والافتناع بأهمية الوظيفة وأدائها بشكل صحيح (السكارنة، 2009:65).

2. وضع الأنظمة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخطأ:

لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحياناً من ضعف النظام، أو عدم وضوحه. ويمكن للمؤسسة أن تخصص مكتباً خاصاً للاهتمام بأخلاق المهنة، ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق، وأن توضع في مكان ظاهر بالمؤسسة لائحة بالأحكام والالتزامات المكلف بها الموظف وجزاءات المخالفات وعدم تنفيذ الأوامر (الرومي، 2009:135).

3. القدوة الحسنة:

القدوة ضرورة لإنجاح عملية التوجيه والقدوة محط أنظار الناس، ومقياس تصرفاتهم، فليس المدير وحده هو القدوة بل يجب أن يكون الموظف قدوة لزملائه في أخلاقيات العمل، وربما يتأثر به الموظفون أكثر من غيره(الحميدان،2010:138).

4. ترسيخ الفهم الديني للوظيفة:

فإذا اقتنع الموظف بأن العمل عبادة، وأنه وسيلة لتنمية البلد، وازدهاره، وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق العمل (الرومي، 2009:136).

5. محاسبة المسؤولين والموظفين:

فلا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام، من خلال الأجهزة الرقابية الإدارية والمالية التي تشرف على تطبيق النظام ومن أجل ذلك شرع الإسلام الحدود لتكون رادعا لكل متجاوز أو متعد على الحقوق، إن محاسبة المسؤول تحميه من ضعف النفس والاستغلال وتحمي المؤسسة من الخسارة وتنظف المجتمع من الظواهر السلبية والأمراض الاجتماعية (الحميدان، 2010: 139).

6. التقييم المستمر للموظفين

التقييم المستمر للموظفين يحفزهم على التطوير إذا علموا أن من يطور نفسه يقوم تقويماً صحيحاً، وينال مكافأته على ذلك، والتقييم يعين المسئول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم والتقييم لا يكون فعالاً إلا إذا كان نزيهاً دقيقاً، فلا ينفع التقييم العام الهلامي الذي لا يفصل مواطن القوة والضعف (الحميدان، 2010: 141) (الرومي، 2009:135).

وترى Linda & Katherine (1999:267) أن عملية صياغة أو نسج المنظومة الأخلاقية في المؤسسة يتم في إطار الثقافة التنظيمية وفي استمرارية أعمالها لإعادة تجديد أو تحديث القيم الأخلاقية غير الثابتة، وأن الأفراد العاملين هم الذين يدعمون تلك المنظومة في إطار الأفعال والتصرفات التي يمارسونها، كما أن أنظمة التقييم والمكافأة المعتمدة في المنظمة يمكن أن تقود إلى اكتشاف الارتباط في الكيفية التي يقوم بها كل من المدراء والعاملين بملامسة العمل الأخلاقي في أعمالهم وتصرفاتهم اليومية، وإن استخدام أنظمة المكافأة ومراجعة الأداء بشكلٍ فاعل يمكن أن يكون

طريقاً فاعلاً يعتمد المديرون في الاستدلال على أثر الأخلاقيات في المؤسسة، وأن مكافأة السلوك الأخلاقي ومعاينة السلوكيات المناقضة وفي مستويات المؤسسة جميعها يعد من المكونات الحاسمة لبناء القادة الأخلاقيين في منظمات الأعمال (بو عباس، 2010:23).

ثامناً - العوامل المؤثرة في أخلاقيات العمل في المنظمات

العوامل المؤثرة في السلوك الأخلاقي:

من السهل الحديث عن الأخلاق والسلوك الأخلاقي في إطار كتاب علمي أو بحث علمي أو في ندوة ثقافية ولكن الأمر مختلف تماماً في واقع الحياة العملية حيث يتعرض المدراء أو العاملون لشتى الضغوط الخارجية التي تدفعهم إلى سلوكيات لا أخلاقية أو تتعارض مع بعض القواعد القانونية، فقد أشارت إحدى الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية أن 56% من العاملين يشعرون بضغوط قوية لممارسة سلوكيات غير أخلاقية وأن 48% منهم قد ارتكب فعلاً أفعالاً تتضمن مسائلات قانونية أو تصرفات لا أخلاقية خلال السنة السابقة في مكان عملهم، لذلك يتطلب الأمر من المنظمات الاهتمام بالبناء الأخلاقي السليم خاصة وأن الفرد يستمد سلوكه الأخلاقي متأثراً بثلاثة عناصر أساسية مهمة وهي الشخص بذاته والمنظمة التي يعمل فيها والبيئة الخارجية وفيما يلي شرح موجز لهذه العناصر (الغالبى؛ والعامري، 2008: 86):

- الفرد:

يتأثر السلوك الأخلاقي للفرد بمجموعة من العوامل ترتبط بتكوينه العائلي والشخصي ، فالقيم الدينية والمعايير الشخصية والحاجات الفردية وتأثير العائلة والمتطلبات المالية وغيرها تدفع الأفراد إلى نوع آخر من السلوك، فالمدير الذي ليس لديه قاعدة قوية من الأخلاق المكتسبة من العائلة والدين وغيرها نجد أن قراراته تتأرجح في المواقف المختلفة في ضوء تعظيم مصلحته الشخصية فقط، أما الذين يستندون إلى قاعدة أخلاقية قوية فان ثقتهم بأنفسهم تكون أكبر وهناك تجانس سلوكي في قراراتهم.

- المنظمة:

إن للمنظمة تأثيراً مهماً في أخلاقيات مكان العمل من خلال الهيكل التنظيمي الموجود وخطوط السلطة وكذلك قواعد العمل والإجراءات وأنظمة الحوافز وغيرها. كذلك فان المجاميع والتنظيمات غير

الرسومية الموجودة لها أثر في سلوكيات الأفراد، ولعل الثقافة التنظيمية السائدة organizational – culture والتي تعني مجموعة القيم والأعراف المشتركة التي تتحكم بالتفاعلات بين أعضاء المنظمة بعضهم مع بعض ومع الجهات الأخرى خارج المنظمة هي مؤثر كبير وفاعل في السلوك سواءً كان أخلاقياً أو غير أخلاقي من خلال اعتماد الفرد العامل أو الإداري على هذه الأعراف والقيم ومدى تأكيدها على الالتزام أو عدم الالتزام بسلوكيات معينة.

- البيئة:

تعمل منظمات الأعمال في بيئة تنافسية تتأثر بقوانين الحكومة وتشريعاتها وكذلك بالقيم والأعراف الاجتماعية السائدة. فالقوانين تلزم المنظمات بسلوكيات معينة وتضع معايير لتصرفاتها ويحدد معينة، في حين أن التشريعات تساعد الحكومة في التحكم بسلوك المنظمات وجعله متماشياً مع المعايير المقبولة، إن مجمل التشريعات والقوانين الحكومية وكذلك الأعراف والقيم الاجتماعية تعطي تصوراً عن طبيعة المناخ الأخلاقي السائد في صناعة معينة وهذه تؤثر بدورها بالسلوك الأخلاقي للمدراء.

تاسعاً: مصادر أخلاقيات العمل

هناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الأساس الذي تنطلق منه أخلاقيات العمل كافة في بلورة أخلاقياتها، والتي تعكس واقع المجتمع في شتى ميادينه، ويرى الباحثون، السعود ويطاح (1996:304) الخميس(2013:16) العطوي(2013:13) سجي (2010:22) سليمان(2012:14) أن هناك خمسة مصادر للأخلاقيات المهنية وهي:-

1- المصدر الديني:

يشكل المصدر الديني أهم مصادر الأخلاق حيث لا تخلو أي ديانة سواءً كانت سماوية أو غير سماوية من الحث على مكارم الأخلاق والقيم الحميدة والفضائل بحيث يشكل الدين وسيلة من وسائل الضبط الاجتماعي في كافة المجتمعات البشرية، وتختلف الديانات من حيث درجة التركيز على علاقة الفرد بالخالق وعلاقة الفرد بالآخر أي داخل المجتمع المعني(الطراونة، 2012: 34).

وتكمن أهمية هذا المصدر في الاستقرار الذي يزرعه في أخلاق الفرد حيث إن بناء الأخلاق على أساس عقائدي ديني هو بالأساس ضمان لتثبيتها واستقرارها وعدم العبث بها.

وفي هذا الصدد يمكن القول أن للدين الإسلامي أفضليه عن غيره من الأديان حيث يمتاز الدين الإسلامي بمصدره الكتاب والسنة بأنه يشكل نظام حياة متكامل فنظم علاقة الفرد بخالقه وعلاقته بالأفراد الآخرين في مجتمعة وقدم قواعد سلوكية ترشد إلى الصالح وتحد من السيئ من الأعمال بعكس الديانات الأخرى التي اقتصر دورها على تنظيم علاقة الفرد بالخالق وتنظيم محدود لعلاقات الفرد بغيره في المجتمع (العطوي، 2013: 12).

2- المصدر الاجتماعي:

تشكل بيئة العمل جزءاً من البيئة الاجتماعية التي يعيشها الفرد وتتأثر بيئة العمل بمجموعة القيم والمثل العليا بحيث تبدو ملزمة للعاملين وإذا كانت معرفة الأخلاق والقيم الأخلاقية مهمة فإن ترجمة الأخلاق إلى ممارسة عملية تعد ركناً أساسياً للسلوك الأخلاقي من البيئة الاجتماعية والعمل (الطراونة، 2012: 36).

حيث لكل مجتمع ثقافته الخاصة التي تنظم عاداته وقيمه ومعتقداته وعلاقاته، وولاء وانتماء أفرادها ونمط عيشه وممارسات حياته، وينقل الموظفون إلى أية منظمة يعملون فيها عادات المجتمع الأكبر الذي يعيشون فيه، وتقاليده وأعرافه، سواءً كانت هذه العادات إيجابية وسلبية.

3- المصدر الاقتصادي:

من الطبيعي أن يكون للظروف الاقتصادية التي يعمل في ظلها الفرد تأثير مباشر على المعايير الأخلاقية السائدة، فإذا كان الفرد يعيش في وضع اقتصادي يمكنه من العيش بكرامة مع أفراد أسرته فأن من السهل أن نتوقع منه أخلاقيات مثالية، أما إن كان وضعه الاقتصادي لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة اتجاه أسرته فيتوقع من الانحراف والغش والارتشاء واستغلال الوظيفة (السعود، ويطاح، 1996: 305).

4- المصدر السياسي:

ويقصد به النظام السياسي الذي يُسير المجتمع وانعكاس توجهات هذا النظام على الأفراد، فإذا كان النظام السياسي ديموقراطياً مثلاً يؤمن بالتعددية والمشاركة والحوار واحترام الرأي الآخر فلا شك أنه سيؤثر على قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية، وإن كان النظام ديكتاتورياً فاسداً لا يتورع عن النهب

ويشجع القيم البالية فلا شك بأن تأثيره سيكون سلبياً على توجهات الأفراد في كل مؤسسة(السعود، يطاح، 1996: 304).

5- المصدر الإداري التنظيمي:

تعتبر القوانين والأنظمة والتشريعات على اختلافها واختلاف واضعيها وسائل لتنظيم الحياة في المجتمعات، وحيث أن المنظمة هي جزء من المجتمع فإن القوانين والأنظمة في المنظمات تعتبر من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير إدارتها.

وتضيف الخميس (2013:18) أن المصدر الإداري التنظيمي يشير إلى البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح وأنظمة وقيم وتقاليده تحدد سلوك العاملين وتوجه مسارهم، وتعني أيضاً الأسلوب الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة داخل المنظمة وأنماط تقسيم العمل ونظم الاستراحة والمكافأة وأشكال الرقابة والعقاب، وهي أيضاً تؤثر في قيم الفرد في التزامه وأسلوب عمله، كذلك هناك تفاعلاً خصباً بين البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية العامة، فاللوائح والقوانين المطبقة في المؤسسة تستمد في العادة من أو تتأثر على الأقل بالقوانين في البلاد، وأنماط السلوك السائدة في المؤسسة هي عينة ممثلة لأنماط السلوك والقيم الشائعة في المجتمع.

و يرى الباحث أن المصدر الديني هو أهم المصادر كونه مأخوذ من قواعد الشريعة الإسلامية وهي ثابتة لا تتغير، إضافة لشعور العاملين برقابة الله على أعمالهم فهي رقابة ذاتية في المقام الأول وهي رقابة نابعة من التربية الإسلامية الصحيحة، ومن إيقاظ الضمير، فوجود الوازع الديني الداخلي للعامل يؤدي به إلى الاستمرارية في إتقان عمله، وبذلك فإنه يكون رقيباً على نفسه.

عاشراً: الصفات الأخلاقية للموظف للمسلم:

تعتبر أخلاقيات الوظيفة جزء من الأخلاقيات الإسلامية، لذا فما ينسجم مع الأخلاق الإسلامية ينسجم مع الأخلاق الوظيفية والعكس صحيح، ومن الأخلاق التي لها يجب أن يتحلى بها الموظف المسلم التالي:- (العطوي، 2013: 20-23)، (السكرانة، 2009: 103)، (ياغي، 2012: 42-47):

1- الأمانة:

وتعني الثقة والجدارة في الاعتماد، ومجالات أدائها في العبادات أوجب كالصلاة والصيام وبقية أركان الإسلام، وفي المعاملات كحفظ المال العام وحفظ أسرار العمل والموضوعية في الإقرار.

2- الشجاعة:

وهي القدرة على الإقدام بفعل شيء ما بقوة وجسارة دون تردد، وهي نوعان: شجاعة النفس وشجاعة البدن، وتكون بقول الحق والثبات عليه وقوة القلب في المواقف الصعبة، والموظف الشجاع صاحب الخلق والمبادئ يأمر بالمعروف وينهى عن المنكر وهذا بدوره يؤدي إلى شيوع الفضيلة في محيطه.

3- الحياء:

هو خلق يبعث على ترك كل ما هو قبيح، وهو الترفع عن النقائص والابتعاد عن الصغائر طلباً للكمال وانصياعاً للشرع الحنيف، والحياء نوعان:

- حياء فطري مثل ما جاء بخصوص الصحابي الأشج بن عبد قيس، حيث قال له رسول الله صلى الله عليه وسلم "إن فيك خصلتين يحبهما الله: الحلم والأتاه، قال يا رسول الله أنا اتخلق بهما أم جبلني الله عليهما؟، قال بل الله جبلك عليهما، قال الحمد لله الذي جبلني على خصلتين يحبهما الله ورسوله" رواه مسلم.
- حياء مكتسب ويتحقق بالإيمان والتربية والبيئة الصالحة والزمانة الخيرة، ومصدره ثلاث:
 - حياء من الله.
 - حياء من الناس.
 - حياء من النفس.

4- التواضع:

وهو تجمل النفس بالخضوع ومنعها عن الترفع على الناس والاستخفاف بهم وحملها على احترامهم مهما اختلفت درجاتهم، والتواضع فضيلة عظيمة يكفي فيها قول الله تعالى: (وَاحْفَظْ جَنَاحَكَ

لِمَنْ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ) (الشعراء، 215)، وقول النبي صلى الله عليه وسلم (من تواضع لله رفعه) رواه مسلم.

5- الصبر:

هو حبس النفس على ما نكره، قال تعالى: (وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ الَّذِينَ إِذَا أَصَابَتْهُمُ مُصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ) (البقرة، 155)، وللصبر جزاء عظيم عند الله تعالى حيث بشر الله الصابرين في أكثر من موضع في كتابه.

6- إتقان العمل:

وهو من أهم الأشياء التي يجب أن يعمل الموظف على تنفيذها، وأولى سمات الإتقان هي السرعة في الإنجاز، لأن تأخير الأعمال يؤدي إلى تكديس الواجبات ومن ثم محاولة التخلص منها على أية هيئة ممكنة وكيفما اتفق، وثانيهما الدقة في الأداء بحيث يكون الأداء وافياً مشتملاً لجميع الشروط الفنية للأداء، وذلك تحقيقاً لفاعليته في الأداء، وثالثهما الرشد في الإنفاق على هذا الإنجاز سواء في المال العيني اللازم أم المال النقدي.

7- الإخلاص في العمل:

يعتبر الإخلاص في العمل من أهم مقومات الموظف الناجح، ولأن طبيعة العلاقة بين الموظف العام والدولة هي علاقة تعاقدية وبناءً على هذه العلاقة واستناداً إلى قول الله تعالى: (وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا) (الإسراء، 34)، فإنه يترتب على الموظف العام أن يؤدي العمل الموكل إليه بأقصى الإمكانيات المتوفرة لديه وفاءً لهذا العقد، كما يجب أن يكون هذا الأداء مستوفياً لجميع الشروط الفنية استناداً لقوله تعالى: " وَيَا قَوْمِ أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ، وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ" (هود، 85).

8- تقدير الوقت:

وهو أتمن كنز لدى الإنسان وهو رأس المال الذي يمكن أن يستثمره في تجارة رابحه مع الله، ووقت العمل ليس ملكاً للموظف إنما ملك لجهة العمل فعليه أن يكرس كل جهده ووقته في تأدية العمل الذي أوكل إليه من خلال واجبات وظيفته المحددة، لذا فإن احترام مواعيد العمل الرسمية التي حددتها

اللوائح تعتبر من أهم واجبات الوظيفة والتي يجب أن يخصصها الموظف لتأدية هذه الواجبات وأن يتقيد بهذه المواعيد من حيث الحضور والانصراف، كما أن التغيب بدون إذن رسمي أو التأخر يعتبر إخلالاً بالواجبات الوظيفية وتقضي المسائلة النظامية، ويترتب على عدم التزام الموظف بأوقات الدوام الرسمي أضرار عديدة مثل تدني إنتاجية العمل والإضرار بمصالح المنظمة والإخلال بأدوار الآخرين.

9- الشفافية:

وتعني الإفصاح وكشف المعلومات والمصادقية ووضوح التشريعات وسهولة فهمها وموضوعيتها ووضوح لغتها، وتعني الصدق والوضوح وهو إحساس الذين حول القائد الإداري بأنه يعني ما يقول، وأن يدع الإنجازات تتحدث عن نفسها.

10- القدوة الحسنة:

وهي خير وسيلة لاجتذاب الآخرين وتوثيق الصلات بهم والتأثير فيهم، بحيث يكون القائد المثل والقدوة التي يحتذي بها الموظف، ويجب أن يكون القائد الإداري السباق في تنفيذ القوانين واللوائح على نفسه حتى يقتدي به جميع الموظفين.

11- التعاون:

خلق الله الإنسان اجتماعياً بطبعه ولا يمكنه من القيام بأعباء الحياة منفرداً ولا الحصول على لوازمه وحده بل لا بد له من مشاركته غيره لقوله تعالى: "وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ" (المائدة، 2)

12- الإيثار:

هو تفضيل مصلحة الجماعة والمجتمع على المصلحة الفردية، وذلك عملاً لقوله تعالى: "يُؤْتِرُونَ عَلَىٰ أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقَ شَحْحَ نَفْسِهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ" (الحشر، 9).

ويرى الباحث أن وجود هذه الأخلاق لدى أي عامل كفيلة بالقضاء على الفساد الأخلاقي والسلوك الغير أخلاقي إضافة إلى النهوض بأي مؤسسة أو دولة إلى الدول المتقدمة.

الحادي عشر - العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل:

يشير جاد الرب (2008: 192-194) إلى العلاقة بين جودة حياة العمل والأخلاقيات، حيث أعتبر أن مفهوم المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية والاهتمام به يدعم ويشكل كبير العاملين في المنظمة، ويقوي من مراكزهم ومشاركاتهم والحفاظ على حقوقهم الاجتماعية والأخلاقية، وهذا يوفر إطاراً فعالاً لجودة الحياة الوظيفية من خلال بيان مجموعة من النقاط أهمها:

1. الأخلاقيات عبارة عن القيم والمبادئ والأنماط والعقيدة التي تحكم مجتمع معين فهناك مجتمعات شرقية وأخرى غربية، هناك مجتمعات إسلامية وأخرى غير إسلامية وداخل المجتمع الواحد تختلف هذه القيم والأخلاقيات.
2. المسؤولية الأخلاقية هي التزام المنظمة بالأخلاقيات السائدة في المجتمع وعدم التعارض مع هذه الأخلاقيات أو محاولة هدمها أو العمل ضدها.
3. من المبادئ الأخلاقية التي تلتزم بها المنظمات ما يلي:

الأول: المبدأ النفعي:

وهو المبدأ القائم على تحقيق المنافع المتبادلة بين المنظمة ومختلف الأطراف، والذي يهدف إلى تحقيق الأهداف التنظيمية وأهداف العاملين والأطراف الأخرى وبما يقلل التعارض بين هذه الفئات وفي إطار كفاءة تنظيمية عالية، فهذا المبدأ يقوم على أساس تحقيق أكبر قدر من المنافع لأكبر قدر من الأفراد.

الثاني: الالتزام بالحقوق الأخلاقية مثل:

- توفير الحياة والأمن.
- المصداقية في التعامل.
- الحفاظ على سرية وخصوصية العاملين.
- حرية التعبير والكلام والمشاركة.
- دعم الملكية الخاصة.

الثالث: الالتزام بتحقيق مفهوم العدالة التنظيمية من خلال:

- التوزيع العادل والمعاملة المتساوية لجميع العاملين على أساس مهاراتهم وإبداعاتهم وأدائهم دون تمييز آخر.
- الالتزام بالوضوح من حيث الأهداف/ المعاملات/ السياسات/ والاستراتيجيات التنظيمية ومع كافة الأطراف.

الرابع: الواجبات الطبيعية من حيث:

- التزام المنظمة بتوفير الأعمال المناسبة للعاملين دون تحملهم أي مخاطر أو أمراض.
- المهام والواجبات الوظيفية لا يجب أن تتسبب في أحداث متاعب إضافية على العاملين.
- عدم خروج التكاليف التنظيمية للعاملين عن المهام والواجبات التنظيمية القانونية.

ويرى الباحث أن تلك المبادئ الأخلاقية والالتزام بها من قبل العاملين والمنظمة معاً يمثل قوة داعمة ومؤثرة ترتبط بشكل مباشر بجودة الحياة الوظيفية للعاملين في المنظمة، وبأبعادها المختلفة مثل: (المشاركة في اتخاذ القرارات، والصحة والسلامة المهنية، والالتزام التنظيمي، التوازن بين الحياة والعمل).

المبحث الثالث

وزارة الأشغال العامة والإسكان

- ❖ أولاً: المقدمة.
- ❖ ثانياً: تعريف عام بالوزارة.
- ❖ ثالثاً: الأهداف العامة للوزارة.
- ❖ رابعاً: مهام وزارة الأشغال العامة والإسكان.
- ❖ خامساً: الواقع الإداري والتنظيمي في وزارة الأشغال العامة والإسكان.

المبحث الثالث

وزارة الأشغال العامة والإسكان

أولاً- المقدمة:

سوف يتم تخصيص هذه المبحث للحديث عن وزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة إحدى مؤسسات السلطة الفلسطينية والمسئولة عن عمليات الأشغال والإسكان، وسوف يتناول هذا المبحث الحديث عن الوزارة من حيث نشأتها وأهدافها ومهامها، وكذلك الهيكل التنظيمي والإداري للوزارة، ويشير الباحث إلى أن هناك قلة في المصادر المكتوبة حول وزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة.

ثانياً- تعريف وزارة الأشغال العامة والإسكان:

منذ تسلم السلطة الفلسطينية لمهامها في الأراضي الفلسطينية في عام 1994، كانت وزارة الأشغال العامة ووزارة الإسكان هما الركيزتين التي تركز عليهما السلطة الوطنية الفلسطينية لتنفيذ ومتابعة المهام المتعلقة بالأشغال والإسكان، حيث توزعت المهام بينهما فكانت وزارة الأشغال تشرف على قطاع الطرق والبنية الأساسية، أما وزارة الإسكان فتشرف على قطاع المباني، وقد أصبحت وزارة الأشغال العامة والإسكان تحمل هذا المسمى منذ يونيو عام 2002 أثر دمج وزارة الإسكان مع وزارة الأشغال العامة، ومنذ ذلك التاريخ أصبحت الوزارة بهيكلها التنظيمي الجديد تشرف على قطاعي الأشغال العامة والإسكان، وتمثلت رسالة الوزارة في "المساهمة الفعالة لتحقيق التنمية المستدامة المتوازنة من خلال الأداء المؤسسي المتميز في تنظيم وتخطيط وتشديد وصيانة مشاريع الإسكان والبنية التحتية والمرافق العامة وفق أفضل المعايير والمواصفات بالاستثمار الأمثل للموارد المتاحة والشراكة مع الجهات ذات الصلة، أما رؤية الوزارة فكانت " نحو بيئة عمرانية مستدامة تعزز صمود المواطن الفلسطيني" (الخطة الاستراتيجية لوزارة الأشغال العامة والإسكان، 2014-2016).

وقد عملت الوزارة منذ نشأتها على تحقيق الأهداف التي وضعتها حيث أنجز منذ العام (2002-2013) العديد من المشاريع الإسكانية في قطاع غزة ومن هذه المشاريع مدينة الزهراء، حي الندى، الحي النمساوي، مشروع إسكان الفرا، مشروع مدينة الشيخ زايد، المشروع الياباني، مشروع العودة، المشروع السعودي(2)، المشروع الإماراتي، كما تم إعادة إعمار قرابة 91% من الوحدات السكنية التي هدمت وتضررت بفعل العدوان المستمر على قطاع غزة. ومن جانب آخر قامت الوزارة

خلال عامي 2011، 2012 بتخطيط 12 مشروع إسكان وإنهاء إجراءات الاعتماد اللازمة للمخططات وجاري تنفيذ العديد منها بمنح دولية مثل مشروع مدينة الشيخ حمد السكنية ومشروع مدينة الشيخ خليفة السكنية وهناك مشاريع تنفذ عن طريق مستثمرين مثل مشروع بناء 1000 وحدة سكنية في مدينة العودة كما وبدأت الوزارة بتمكين مئات المواطنين لبناء وحدات سكنية عن طريق جمعيات إسكانية أو توزيع قطع أراضي(الخطة الاستراتيجية لوزارة الأشغال العامة والإسكان، 2014-2016).

ثالثاً- الأهداف العامة لوزارة الأشغال العامة والإسكان:

وقد وضعت الوزارة أمامها منذ تأسيسها جملة من الأهداف يمكن تفصيلها كما يلي(الخطة الاستراتيجية لوزارة الأشغال العامة والإسكان، 2014-2016):

- 1- تمكين الأسر الفلسطينية من الحصول على مسكن ملائم وفقاً لمعايير عمرانية وبيئية واقتصادية سليمة.
- 2- التطوير والارتقاء بالبيئة السكنية وإعادة تأهيل وتنظيم التجمعات العشوائية والمناطق المتدهورة والمهمشة عمرانياً.
- 3- التطوير والصيانة الدائمة للمرافق والمباني الحكومية والبنية التحتية وخاصة شبكة الطرق الإقليمية والرئيسية.
- 4- المساهمة في تطوير قطاع الإنشاءات في فلسطين.

رابعاً- مهام وزارة الأشغال العامة والإسكان (الخطة الاستراتيجية لوزارة الأشغال العامة والإسكان، 2014-2016):

- 1- القيام بالبحوث والدراسات العلمية النظرية والتطبيقية الخاصة بالتطوير المستمر للتخطيط والإنتاج والتنفيذ والإشراف والمتابعة لمشاريع ونشاطات الوزارة المختلفة.
- 2- إعداد الخطط والسياسات والبرامج والمشاريع العلمية التي تخدم تحقيق أهداف الاستراتيجية الوطنية للإسكان والتنمية الحضرية والعمرانية في المدن والريف.

- 3- إعداد وتحديث النظم والقوانين والتشريعات العمرانية، ووضع المواصفات والمعايير الخاصة بالتخطيط الحضري والتصميم المعماري والإنشائي للإسكان الأبنية والمرافق والبنية التحتية بما يتفق مع الواقع الاقتصادي والسياسي والاجتماعي.
- 4- وضع البرامج الخاصة بتطوير وتنظيم قطاع المقاولات وتطوير الأنظمة الخاصة بالمقاولين ومشاركة القطاع الخاص وتأهيلهم للدخول في المشاريع الحكومية المختلفة وتحفيزهم على المساهمة في عملية التنمية العمرانية الشاملة.
- 5- إعداد وإدارة برامج التأهيل والتدريب للمهندسين والمهنيين داخل وخارج الوزارة بالتنسيق مع الجامعات والنقابات ومراكز البحث العلمي المحلية والدولية.
- 6- المشاركة في إعداد الخطة الوطنية للتنمية الشاملة ورسم السياسات العامة ووضع القوانين والتشريعات الوطنية ذات الصلة.

خامساً- الواقع الإداري والتنظيمي في وزارة الأشغال العامة والإسكان:

أولاً- تشكيلة الوظائف (الهيكل التنظيمي لوزارة الأشغال العامة والإسكان، 2004):

يتكون الهيكل التنظيمي للوزارة من الوظائف التالية:

الوزير، الوكيل، الوكيل المساعد لشؤون التخطيط والتطوير، الوكيل المساعد للشؤون الفنية، مدير عام في الوزارة، مستشارون ولجان الاختصاص، مدير دائرة، مدير مكتب الوزارة في المحافظة، رئيس قسم، رئيس شعبة، وظائف أخرى.

ثانياً- المستويات الإدارية (الهيكل التنظيمي لوزارة الأشغال العامة والإسكان، 2004):

1- حسب الموقع الجغرافي:

ويمكن تقسيم المستويات الإدارية بالوزارة استناداً للموقع الجغرافي إلى:

المستوى الأول: ويتمثل بوزارة الأشغال العامة والإسكان والتي تشرف على أعمال الأشغال والإسكان في جميع أنحاء قطاع غزة.

المستوى الثاني: ويتمثل بمديريات وزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة في محافظات قطاع غزة والتي تشرف على أعمال الأشغال والإسكان في المحافظات وتنقسم إلى (محافظة الشمال، محافظة غزة، محافظة الوسطى، محافظة خانينونس، محافظة رفح).

2- حسب التصنيف الهيكلي:

أ- الإدارة العليا: وتشمل كل من:

1- **الوزير:** هو الرئيس الأعلى للوزارة، ويمثل المستوى التنفيذي الأعلى في السلطة الفلسطينية فيما يختص بقطاعي الأشغال والإسكان، ويرتبط بمكتب الوزير حسب الهيكل التنفيذي للوزارة كل من: دائرة مكتب الوزير، المستشارون، اللجان الوزارية المتخصصة والطائرة، دائرة الرقابة الداخلية، إدارة العطاءات المركزية، دائرة التعاون العربي والدولي، دائرة العلاقات العامة والإعلام.

2- **وكيل الوزارة:** يمثل المستوى الثاني في الإدارة العليا، ويمارس الإشراف المباشر على الإدارات العامة والوحدات التنظيمية المرتبطة به وينسق أعمالها، ويرتبط به حسب الهيكل التنفيذي للوزارة كل من: الوكلاء المساعدون، الدائرة القانونية، دائرة التكاليف والتقديرات، دائرة الحاسوب، دائرة إعداد الوثائق وعطاءات الوزارة، منسق شؤون المحافظات: وهو عبارة عن حلقة وصل بين إدارات ودوائر الوزارة مع مكاتب الوزارة في المحافظات.

3- **الوكلاء المساعدون:** وعددهم اثنان، الوكيل المساعد للشؤون الفنية، والوكيل المساعد لشؤون التخطيط والتطوير، ويكون كل منهما مسؤولاً عن مجال عمل محدد في الوزارة تجاه وكيل الوزارة ويعمل تحت إشرافه.

ب- الإدارة الوسطى:

تتمثل الإدارة الوسطى بالوزارة بالإدارات العامة وعددها (9) إدارات، وهي كالتالي:

1- الإدارة العامة للأبحاث والدراسات والتطوير.

2- الإدارة العامة للسياسات والتخطيط العمراني.

3- الإدارة العامة للإسكان التعاوني والعقارات.

4- الإدارة العامة للشؤون المالية.

5- الإدارة العامة للشؤون الإدارية.

6- الإدارة العامة للأبنية والمرافق.

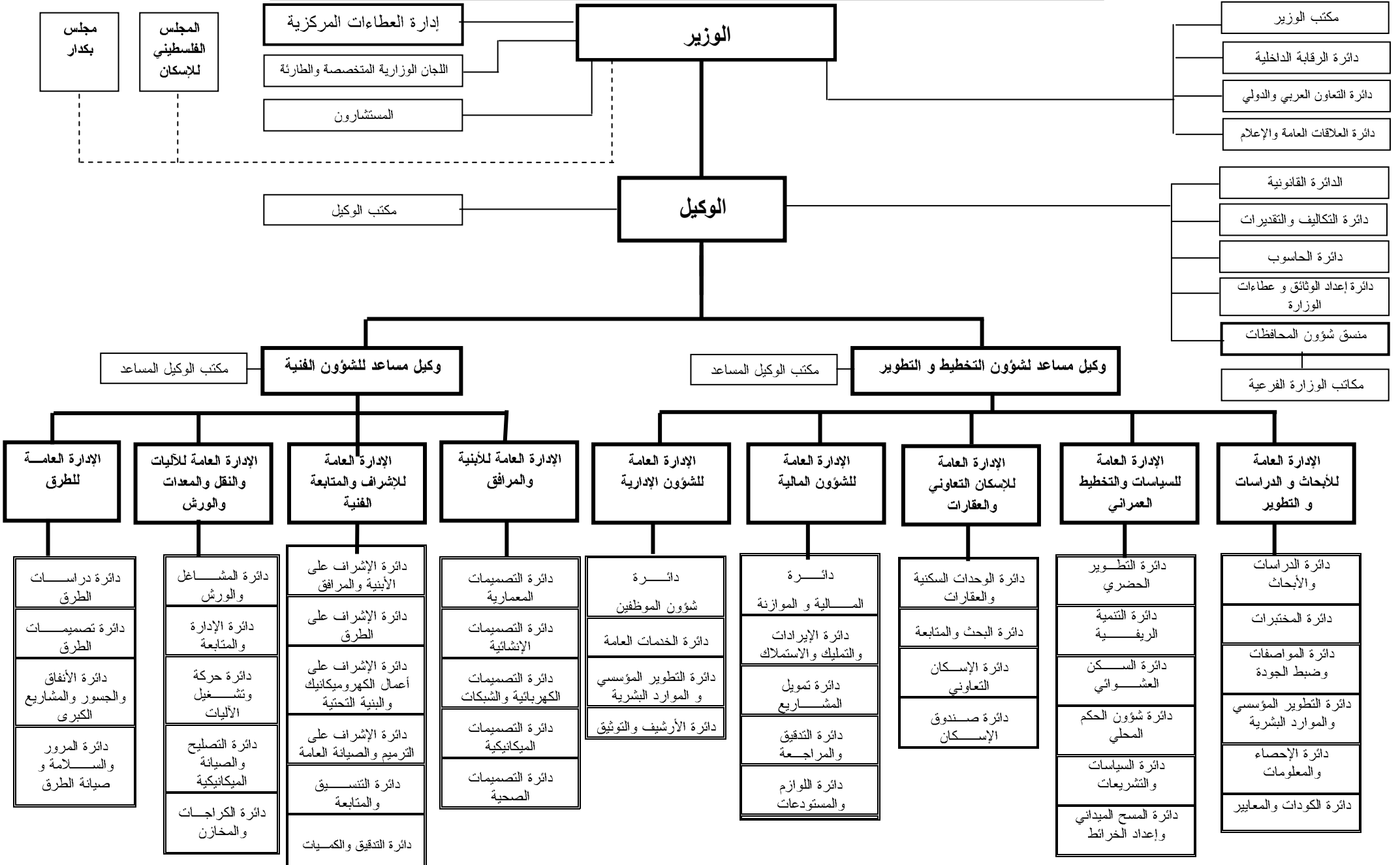
- 7- الإدارة العامة للإشراف والمتابعة الفنية.
- 8- الإدارة العامة للآليات والنقل والمعدات والورش.
- 9- الإدارة العامة للطرق.

وتتولى هذه الإدارات مسئولية تحويل السياسات العامة الصادرة عن الإدارة العليا إلى خطط تنفيذية، وتحديد الإجراءات والجدول الزمنية اللازمة للتنفيذ العملي لهذه الخطط وذلك بالتعاون مع الدوائر والأقسام ومديريات الوزارة في المحافظات.

ت- الإدارة التنفيذية: وتتمثل بالدوائر والأقسام والشعب ومديريات الوزارة بالمحافظات، وتتولى هذه الإدارة تطبيق التعليمات وتنفيذ الإجراءات للخروج بالعمل المطلوب تحقيقاً للأهداف المعدة مسبقاً.

ويمثل الشكل التالي رقم (2) الهيكل التنظيمي لوزارة الأشغال العامة والإسكان.

الهيكل التنظيمي لوزارة الأشغال العامة والإسكان



الفصل الثالث

الدراسات السابقة

- ❖ أولاً- الدراسات الفلسطينية.
- ❖ ثانياً- الدراسات العربية.
- ❖ ثالثاً- الدراسات الأجنبية.
- ❖ رابعاً- التعليق على الدراسات السابقة.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل عدداً من الدراسات السابقة، والتي تعرض قسم منها، إلى جودة الحياة الوظيفية، والقسم الآخر لأخلاقيات العمل، وقد تم تقسيم هذه الدراسات إلى الدراسات الفلسطينية، الدراسات العربية، الدراسات الأجنبية، وفق ترتيب زمني من الأحدث إلى الأقدم، وكذلك يتناول هذا الفصل، تعقياً على تلك الدراسات إضافة إلى الفجوة البحثية.

أولاً- الدراسات الفلسطينية:

1- دراسة أبو الكاس (2015) بعنوان: أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

• الهدف من الدراسة

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وتقديم توصيات للمنظمات غير الحكومية لتعزيز معرفة العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمجتمع الدراسة الذي يتكون من العاملين في المنظمات غير الحكومية المحلية الاجتماعية بقطاع غزة، والبالغ عددهم (833) موظف، وقد تم اختيار عينة عشوائية عددها (263) موظف، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- مستوى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بأخلاقيات المهنة بشكل عام بلغ 83.34%.
- مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية بلغ 79.93% .
- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- لا يوجد فروق معنوية في استجابات الباحثين حول مجال أخلاقيات المهنة، وحول مجال الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية ما عدا متغير

(مكان العمل) الذي تبين وجود فروق معنوية لصالح منطقة رفح في كل من مجال أخلاقيات المهنة ومجال الأداء الوظيفي.

• أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة:

- تشكيل هيئة رقابية متخصصة لمتابعة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة، ومنحها الصلاحيات التي تمكنها من ضبط إجراءاتها الرقابية.
- الحرص على مكافأة العاملين على الإنجاز الجيد سواء بشكل مادي أو معنوي.
- التعامل مع جميع العاملين بمستوى واحد من العدالة والمساواة.

2- دراسة الدحدوح (2015) بعنوان: جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم.

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى جودة الحياة الوظيفية في لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة، ومستوى أدائهم والكشف عن العلاقة بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بمستوى أدائهم، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الطالب المنهج الوصفي التحليلي حيث قام بتصميم استبانتي الأولى لمعرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر المعلمين والثانية لقياس مستوى أداء المعلمين من وجهة نظر مديري المدارس، وقد كانت عينة الدراسة من المعلمين 465 معلماً ومعلمة، ومن المديرين 140 مديراً ومديرة.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- المتوسط الحسابي لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة من وجهة نظرهم قد بلغ 3.357 ووزن نسبي 67.96%.
- جاء ترتيب مجالات الدراسة تنازلياً كما يلي: العلاقات الإنسانية، الرضا الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرار، البيئة المدرسية المادية والصحية.
- توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية تُعزى لمتغير الجنس ولصالح المعلمات.

- لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية تُعزى لمتغيري الدراسة (المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة).
 - لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الحياة الوظيفية ومتوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي مرحلة التعليم الاساسي.
 - حصل بعد المشاركة في اتخاذ القرار على درجة متوسطة وبمتوسط حسابي (60.72%).
 - أظهرت الدراسة موافقة كبيرة جداً من قبل افراد العينة على مجال العلاقات الإنسانية.
 - أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي:
 - ضرورة الاهتمام برفع مستوى جودة الحياة الوظيفية في المدارس الحكومية.
 - اتاحة الفرصة امام المعلمين للمشاركة في اتخاذ القرار.
 - العمل على تحسين بيئة المدرسة المادية والصحية.
- 3- دراسة عبد العال(2015) بعنوان: مدى التزام مراجعي الحسابات بأخلاقيات المهنة وقواعد السلوك المهني:
- الهدف من الدراسة:
- هدفت الدراسة التعرف إلى مدى التزام مراجعي الحسابات العاملين بشركات ومكاتب مراجعة الحسابات في قطاع غزة بأخلاقيات المهنة وقواعد السلوك المهني التي تنظم وتحكم وتضبط سلوكيات المراجعين.
- ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة، وقد تم تصميم استبانة وتوزيعها على مجتمع الدراسة بشكل كامل والذي بلغ (63) مراجع حسابات باستخدام طريقة الحصر الشامل.
- أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:
- أن مراجعي الحسابات يلتزمون بدرجة كبيرة جداً بالمبادئ الأساسية للسلوك الأخلاقي وهي النزاهة والموضوعية والكفاءة المهنية اللازمة والسرية والسلوك المهني.

- يؤثر الالتزام والوعي الديني لمراجعي الحسابات بدرجة كبيرة جداً على سلوكهم المهني والأخلاقي والتزامهم بقواعد السلوك المهني.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تُعزى إلى المسمى الوظيفي، وسنوات الخدمة، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تُعزى إلى المؤهل العلمي

• أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي:

- ضرورة بذل مزيد من الجهود لإصدار مدونة سلوك أخلاقي ومهني خاصة بمهنة مراجعة الحسابات في فلسطين بحيث تلائم طبيعة القوانين والأنظمة المعمول بها في فلسطين.

- ضرورة تنظيم ورش عمل ومؤتمرات متخصصة تهتم بأخلاقيات المهنة مما يساهم في تعزيز التزام مراجعي الحسابات بأخلاقيات المهنة وقواعد السلوك المهني.

- العمل على تطوير وتحديث القوانين الخاصة بمزاولة المهنة بحيث تعطي مزيداً من الاهتمام بأخلاقيات المهنة وقواعد السلوك المهني.

- ضرورة إضافة مساق دراسي خاص بأخلاقيات مهنة المحاسبة والمراجعة في الخطط الدراسية لأقسام المحاسبة في الجامعات والكليات الفلسطينية.

4- دراسة الزيناتي(2014) بعنوان:

دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية(مجمع الشفاء الطبي نموذجاً)، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكما استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد تكون مجتمع الدراسة من أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي والبالغ عددهم 180 موظف.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- حظي بعد أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا على المرتبة الأولى وتلا ذلك أخلاقيات المهنة نحو الزملاء ثم أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي ثم أخلاقيات المهنة نحو العاملين في المرتبة الرابعة.
- جاء بعد واقع المسؤولية الدينية والأخلاقية على المرتبة الأولى من بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس والعمر والمؤهل العلمي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير سنوات الخدمة.

• أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي:

- تطبيق ميثاق أخلاقيات العمل الطبي الفلسطيني ليكون داعماً للقوانين الخاصة بالعمل الصحي الفلسطيني.
 - إنشاء لجان دعم ومساندة مكونة من المجتمع المحلي للقطاع الصحي يكون دورها توعية أفراد المجتمع المحلي.
 - تفعيل دور المسؤولين في المجال الصحي في المجتمع من خلال أخذ آرائهم وتوصياته بما يخص المجتمع المحلي.
- 5- دراسة نصار (2013) بعنوان: جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم العالي:

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى جودة حياة العمل في كل من دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم الحكومي، وتحديد أثر عوامل جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي للعاملين في هاتين المؤسستين، ومن ثم مقارنة أثرها على الاستغراق الوظيفي للموظفين العاملين في هاتين المؤسستين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغت (406) مدير مدرسة ومساعد مدير مدرسة من المؤسستين من أصل 1257 موظف يمثلون مجتمع الدراسة.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات مجتمعة معاً تعزى إلى العمر، مكان العمل، المسمى الوظيفي، إضافةً لوجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مجال تحقيق الذات تعزى لمتغير المؤهل العلمي، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول أثر جودة حياة العمل على تنمية الاستغراق الوظيفي تُعزى إلى عدد سنوات الخبرة في المنصب الحالي.
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع المجالات باستثناء مجال التوازن بين الحياة والعمل تُعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
 - توجد مشاركة في اتخاذ القرارات بشكل جيد جداً في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين.
 - تتوافر متطلبات الاستقرار والأمن الوظيفي بدرجة متوسطة في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم.
 - بيئة العمل المادية متوفرة بدرجة كبيرة في وكالة الغوث وبدرجة متوسطة في وزارة التربية والتعليم.
 - توجد موافقة بدرجة جيدة لموظفي وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم على مجال علاقات العمل
 - مستوى الأجور والمكافآت في وزارة التربية والتعليم منخفض، بينما مستوى الأجور والمكافآت في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين متوسط.
 - أظهرت الدراسة أن بيئة العمل المادية وغير المادية متوفرة بدرجة متوسطة في وكالة الغوث، بينما أظهرت أن بيئة العمل المادية وغير المادية غير مناسبة للعاملين في وزارة التربية والتعليم.
- أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي:
- ضرورة الاهتمام برفع مستوى جودة حياة العمل في دائرتي التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم، من خلال رفع الرواتب وتحسين نظام المكافآت.
 - تحسين بيئة العمل المادية وتوفير متطلبات الاستقرار الوظيفي، وإتاحة الفرصة أمام الموظفين للمشاركة في اتخاذ القرار والترقي والتقدم المهني.
 - الاهتمام باختيار أسلوب القيادة المناسب، وتفعيل فرق العمل وتفعيل دور النقابات العمالية وزيادة الجهود الرامية إلى تحقيق التوازن بين الحياة والعمل والتقليل من ضغوط العمل.

6- دراسة البليبيسي (2012) بعنوان:

جودة حياة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية:

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى جودة حياة العمل في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، ودرجة الالتزام بتطبيق عناصرها داخل أروقتها، والتعرف على مستو الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية، ومدى تأثيرها بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من عدمه، وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة حيث طبقت الدراسة على عدد 53 منظمة من المجتمع الأصلي والبالغ حجمه 887 منظمة، وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغت 265 موظف وقد استخدم الباحث أداة الاستبانة لجمع البيانات.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة والأداء الوظيفي لعاملها.
- تتمتع المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة بحياة وظيفية ذات جودة عالية.
- ظروف العمل في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة جيدة حيث تحرص معظم المنظمات غير الحكومية على توفير كل الإمكانيات والتسهيلات لعاملها.
- مشاركة العاملين في الإدارة في اتخاذ القرارات داخل المنظمات غير الحكومية بدرجة كبيرة وبمتوسط حسابي 74.80%.
- يشعر العاملون بالاستقرار والامان الوظيفي بمتوسط حسابي 68.85%.
- أكدت الدراسة على وجود نظام واضح للأجور والمكافآت في المنظمات غير الحكومية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي يعزى لمتغير الجنس.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي يعزى لمتغيرات (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الخبرة).

• أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي:

- الاهتمام بتحسين ظروف العمل المادية.
- توفير بيئة عمل صحية وآمنة تلبي شروط السلامة المهنية.
- تحقيق الأمان الوظيفي للعاملين وضمان شعورهم بالاستقرار.
- الحرص على وجود نظام واضح وملائم للترقيات.
- الحرص على مشاركة العاملين في الإدارة واتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم.
- الحرص على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين.

7- دراسة عبد الواحد (2010) بعنوان:

أثر بيئة العمل على أداء الموظفين في ديوان الموظفين العام.

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر بيئة العمل المادية على أداء الموظفين في ديوان الموظفين العام في غزة، إضافة إلى تحديد أهمية تصميم مكان العمل، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم توزيعها على (50) موظفاً.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- تصميم مكان العمل له تأثير على أداء الموظفين حيث تبين عدم رضى المبحوثين عن تصميم مكاتبهم.
- أن هناك تأثيراً سلبياً للضوضاء والإضاءة والتهوية على أداء الموظفين.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول بيئة العمل وتأثيرها في أداء الموظفين في ديوان الموظفين العام لجميع المجالات تُعزى إلى (المسمى الوظيفي).

• أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي:

- إعادة التصميم الداخلي للمكاتب.
- توفير المزيد من الهدوء في المكاتب.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول بيئة العمل وتأثيرها في أداء الموظفين في ديوان الموظفين العام لجميع المجالات تُعزى إلى (العمر، الجنس، المسمى الوظيفي).

8- دراسة يحيى (2010) بعنوان: درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم، كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن وجود فروق في متوسطات نظر معلمي المدارس تبعاً لمتغيرات، الجنس المؤهل العلمي، سنوات الخبرة والمديرية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث اختيرت عينة طبقية عشوائية بلغ عدد أفرادها 1349 معلماً ومعلمة من أصل مجتمع الدراسة البالغ عدده 12056 معلماً ومعلمة، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم كانت كبيرة جداً.
- جاء ترتيب المجالات على النحو التالي مجال أخلاقيات المدير نحو المهنة، ثم مجال أخلاقيات المدير نحو الوطن، ثم مجال أخلاقيات المدير نحو الطلبة، ثم مجال أخلاقيات المدير نحو أولياء الأمور، ثم مجال أخلاقيات المدير نحو المجتمع المحلي، ثم مجال أخلاقيات المدير نحو نفسه، ثم مجال أخلاقيات المدير نحو العاملين.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التزام مديري المدارس الحكومية بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم تُعزى لمتغير الجنس، وسنوات الخدمة.

• أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي:

- أظهرت الدراسة أن مجال أخلاق المدير نحو المعلمين كان أقل مجال من بين مجالات الدراسة، وعليه أوصت الباحثة باعتماد وزارة التربية والتعليم لتقارير يقيم فيها المدير من قبل المعلمين.

- عقد دورات ومحاضرات للمعلمين لزيادة توعيتهم بأهمية الدراسات التربوية.

9- دراسة طبش (2009) بعنوان: "مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية بقطاع غزة:

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية بقطاع غزة، وتكونت عينة المجتمع من (382) موظف ممن يحملون مسميات وظيفية مختلفة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وكانت الاستبانة الأداة الرئيسة لجمع البيانات.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين تجاه محاور أخلاقيات العمل لجميع المتغيرات باستثناء متغير مكان العمل.

- تدني التزام الموظفين بأخلاقيات العمل في وزارة الصحة بقطاع غزة من وجهة نظر المبحوثين وذلك لقصور في نظام الحوافز.

• أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي:

- ضرورة إدخال مساق أخلاقيات العمل كمادة إجبارية في جميع التخصصات ومناهج التعليم الجامعي.

- تفعيل دور الأجهزة الرقابية وتحويلها بصلاحيات أكبر.

- تكريم الوزارة للموظفين الملتزمين بأخلاقيات العمل.

10- دراسة أبو طبيخ (2008) بعنوان:

مدى التزام مديري المدارس الأساسية الدنيا بأخلاقيات مهنة التعليم في محافظة غزة من وجهة نظر المعلمين.

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى أخلاقيات المهنة التي يجب أن تتوفر في مديري مدارس المرحلة الأساسية الدنيا في محافظة غزة، وكذلك التعرف إلى مدى التزام مديري المدارس الأساسية الدنيا لأخلاق مهنة التعليم من وجهة نظر المعلمين، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وكان حجم العينة 235 معلماً ومعلمة وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات كما استخدم العينة الطبقية العشوائية.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- التزام مديري المدارس الأساسية الدنيا بأخلاقيات مهنة التعليم من وجهة نظر المعلمين بدرجة كبيرة.
- كانت المجالات الأكثر علاقة بمدى التزام مديري المدارس الأساسية الدنيا بأخلاقيات مهنة التعليم من وجهة نظر المعلمين كالتالي مرتبة ترتيباً تنازلياً، مجال أخلاقيات المدير اتجاه الطلبة، ثم مجال أخلاقيات المدير اتجاه المعلمين، ثم مجال أخلاقيات المدير اتجاه المرافق والتجهيزات، ثم مجال أخلاقيات المدير مع المجتمع المحلي، ثم مجال أخلاقيات المدير تجاه المناهج الدراسية.
- وجود فروق دالة إحصائياً في التزام مديري المدارس الأساسية الدنيا بأخلاقيات مهنة التعليم بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين تُعزى لمتغير الجنس.
- عدم وجود فروق دالة إحصائياً في التزام مديري المدارس الأساسية الدنيا بأخلاقيات مهنة التعليم بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين تُعزى لمتغير الخبرة.

• أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي:

- زيادة اهتمام أكبر لبرامج الأخلاق المهنية في المدارس بحيث تصبح على سلم أولويات الوزارة.
- التركيز على تدريب المديرين علمياً وأخلاقياً ومهنياً.
- إيجاد دستور أخلاقي للمديرين في المدارس، يحدد فيه المفاهيم الأخلاقية.

- الاهتمام بدراسة التراث الإسلامي والأخلاقي الذي خلفه العلماء المسلمون وخاصة في مجال أخلاق العلم والمتعلم.

ثانياً- الدراسات العربية:

1- دراسة محمود (2015) بعنوان:

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويحية بالجامعات المصرية:

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى الواقع الفعلي لكل من جودة الحياة الوظيفية والإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويحية بالجامعات المصرية، كذلك التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويحية بالجامعات المصرية، إضافة إلى التصور المقترح لجودة الحياة الوظيفية في ضوء الإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويحية بالجامعات المصرية، وقد طبقت الدراسة على مسؤولي الأنشطة الترويحية بالجامعات المصرية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، للتعرف إلى جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويحية داخل إدارات رعاية الشباب بالجامعات المصرية.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة بين جودة الحياة الوظيفية والإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويحية بالجامعات المصرية.

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة لكل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، إتاحة الظروف المعنوية المدعمة لأداء العاملين، فرص الترقى والتقدم الوظيفي، عدالة نظم المكافآت، توفير فرق عمل متكاملة) والإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويحية بالجامعات المصرية.

2- دراسة ديوب (2014) بعنوان: تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات السورية (دراسة ميدانية):

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى الدور الذي يؤديه تمكين العاملين في المنظمات محل الدراسة (شركات الاتصالات السورية)، والتعرف إلى شكل العلاقة بين تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية في المنظمات محل الدراسة، إضافة إلى تحديد أفضل أشكال تمكين العاملين المطلوبة لتحقيق جودة الحياة الوظيفية في المنظمات محل الدراسة وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد قام الباحث بتصميم استبانة البحث وبلغ عدد عينة الدراسة 90 عاملاً.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وجودة الحياة الوظيفية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مشاركة العاملين في الملكية وجودة الحياة الوظيفية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تشجيع العاملين وتقدير أفكارهم واقتراحاتهم وجودة الحياة الوظيفية.
- يشارك العاملون في الشركات محل الدراسة في إعداد الخطط والاستراتيجيات، كما أن القرارات تتخذ في أقل المستويات
- إن ظروف العمل وبيئته في الشركات محل الدراسة غير آمنة تماماً وغير صحية تماماً.
- توجد اختلافات جوهرية بين المستقفي من هم في المنظمات محل الدراسة نحو العلاقة بين تمكين العاملين وجودة الحياة الوظيفية تُعزى لمتغيراتهم الديموغرافية (الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة).

• أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي:

- زيادة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية لدى العاملين من حيث: ضرورة إتاحة الفرص للعاملين للترقي والنمو والتطور الوظيفي، وتوفير ظروف وبيئة عمل آمنة وصحية للعاملين.

- زيادة الاهتمام بحياة الفرد الأسرية والشخصية مثل حياته الوظيفية وتنفيذ برامج التأمين الصحي بالشكل السليم للفرد ولأفراد عائلته جميعاً.

- ضرورة قيام إدارة الشركات الثلاث بتنمية العلاقة مع العاملين فيها وتطويرها الأمر الذي ينعكس إيجاباً على موضوع تقديم الخدمة، ومن ثم على جودة الحياة الوظيفية لهم.

3- دراسة العبيدي (2013) بعنوان: دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي (دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات)

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي وكذلك معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصنع بغداد للغازات وما هي العوامل التي تؤثر على هذا الرضا سلباً أو إيجاباً، ويضم مجتمع البحث العاملين في المصنع إذ اختيرت عينة منهم بلغ عدد أفرادها (65) فرداً، واستخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي، وتم تصميم استبانة لجمع البيانات.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وأظهرت النتائج إن هناك رضا وظيفي إلى حد ما لدى العاملين بالمصنع محل البحث، إذ بلغ الوسط الحسابي (3.08).

- وكذلك جاء ترتيب المحاور الأربعة للبحث كآلاتي: حيث احتل محور أسلوب القيادة والإشراف المرتبة الأولى في درجات الرضا ثم تلاه محور طبيعة ومحتوى الوظيفة ثم جاء محور ثقافة المنظمة بالمرتبة الثالثة وأخيراً محور ظروف العمل المادية.

• أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي:

- وضع نظم للحوافز سواء المادية أو المعنوية بحيث تكفل حث الأفراد على العمل ورفع مستوى الأداء لديهم.

- العمل على تحسين بيئة العمل من خلال وضع نظم كاملة من أدوات ووسائل وبرامج ومعدات تسهل على العاملين عملهم وتوفر لهم كافة الإمكانيات للعمل بطرق مريحة.

- تعزيز العلاقات الإنسانية بين العاملين في المنظمة وتعزيز مفهوم العمل الجماعي والتأكيد على نشر ثقافة المحبة والمودة بين العاملين من خلال اللقاءات العامة بينهم وإحياء المناسبات لتقوية الروابط الاجتماعية بينهم.

- تحسين بيئة العمل من خلال توفير الإمكانيات المريحة للعمل وتوفير عناصر الحماية والأمان من الأخطار المهنية.

- اعتماد معايير تعتمد على الكفاءة والأقدمية والجدارة في ترقية العاملين.

4- دراسة الخميس (2013) بعنوان: درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم:

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظر المعلمين، وتم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، وقد تألف مجتمع الدراسة من جميع معلمي ومعلمات المدارس الثانوية الحكومية التابعة لوزارة التعليم في دولة الكويت والبالغ عددهم (12363) معلماً ومعلمة، وتم تطبيق الدراسة على عينة مؤلفة من (374) معلماً ومعلمة، بواقع (170) معلماً، و(204) معلمة، تم اختيارهم بطريقة طبقية عشوائية، ولتحقيق أهداف الدراسة طورت الباحثة استبانتيين: الاستبانة الأولى أخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية، الاستبانة الثانية الولاء التنظيمي للمعلمين.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- إن درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم كانت مرتفعة.

- هناك علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية ومستوى الولاء التنظيمي لدى معلمي تلك المدارس.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لدرجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم تبعاً لمتغيرات: الجنس والخبرة والمؤهل العلمي.

• أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي:

- يجب تعزيز مفهوم أخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية في العمل الإداري لمديري المدارس
- إجراء دراسات أخرى لاحقة للتعرف إلى درجة الالتزام بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية لدى فئة غير عينة الدراسة كمديري المدارس الابتدائية.

5- دراسة العنزي (2013) بعنوان: بيئة العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة الحدود الشمالية

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة بين بيئة العمل والالتزام الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة الحدود الشمالية للمملكة العربية السعودية، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بجوازات منطقة الحدود الشمالية بالمملكة العربية السعودية وعددهم 82 ضابطاً و333 من الأفراد، وبلغت عينة الدراسة الحالية 190 مبحوثاً وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي (بأسلوب المسح الاجتماعي) لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع بيانات هذه الدراسة.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- يسود الانضباط بين العاملين إضافة إلى أن العلاقة بين الرؤساء والعاملين يسودها الاحترام وأيضاً تتوافر علاقات إنسانية جيدة جداً بين الزملاء.

- مستوى الالتزام الوظيفي مرتفع بدرجة عالية لدى العاملين بجوازات منطقة الحدود الشمالية في المملكة العربية السعودية.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة في المحور الأول الخاص بخصائص بيئة العمل تُعزى لمتغير المستوى التعليمي لصالح الذين مستواهم التعليمي أقل من

الثانوي، بينما أكدت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة تُعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في محور الالتزام التنظيمي.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة في المحور الأول الخاص بخصائص بيئة العمل تُعزى لمتغير الرتبة العسكرية لصالح الذين رتبته من جندي لعريف.

• أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي:

- ضرورة تحقيق التوازن في الاهتمام بين الجوانب المادية والمعنوية لبيئة العمل بالإدارة، حتى يرتفع مستوى الطموح لدى العاملين بالجوازات بمنطقة الحدود الشمالية.

- ضرورة اهتمام الرؤساء في إدارات العاملين بجوازات منطقة الحدود الشمالية بمراعاة الفروق الفردية بين العاملين، وأن يتم تقسيم العمل وفقاً للكفاءات، والبعد عن المحاباة.

- العمل على أن تكون العلاقة أخوية ومتبادلة بين العاملين والرؤساء حتى يتسنى إيجاد جو بيئي صحي يزيد من فاعلية العاملين نحو التطور والإنتاج.

6- دراسة القحطاني (2013) بعنوان: درجة التزام مديري مدارس التعليم العام الحكومية في محافظة خميس مشيط في المملكة العربية السعودية بميثاق أخلاقيات مهنة التعليم من وجهة نظر المعلمين.

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة التزام مديري مدارس التعليم العام الحكومية في محافظة خميس مشيط في السعودية بمواد ميثاق أخلاقيات مهنة التعليم التالية، رسالة التعليم، المدير وأدائه المهني، المدير وطلابه، المدير والمجتمع، المدير والمجتمع المدرسي، المدير والأسرة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة إضافة إلى استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات وكان مجتمع الدراسة يتكون من 963 معلماً.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- درجة التزام مديري مدارس التعليم العام الحكومية في محافظة خميس مشيط بميثاق أخلاقيات مهنة التعليم كانت غالباً وبمتوسط حسابي قدره (3.94).

- ترتيب مواد ميثاق أخلاقيات مهنة التعليم تنازلياً حسب درجة التزام مديري مدارس التعليم العام الحكومية في محافظة خميس مشيط كالتالي: العلاقة مع المجتمع الدراسي، ثم رسالة التعليم ثم العلاقة مع المجتمع، ثم الأداء المهني، ثم العلاقة مع الطلاب، ثم العلاقة مع الأسرة.
- مديرو مدارس المرحلة الابتدائية كانوا أكثر التزاماً، ثم مديرو مدارس المرحلة المتوسطة، وأخيراً مديرو المرحلة الثانوية.

• أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي:

- التأكيد على مشرفي الإدارة المدرسية والمشرف المنسق للمدرسة بمتابعة إقامة المجالس الطلابية ومجالس أولياء الأمور.
- عقد دورات تدريبية متخصصة ومستمرة في مجال أخلاقيات مهنة التعليم.
- تبني عقد ملتقيات لأخلاقيات مهنة التعليم بشكل مستمر.
- إعداد برامج توعوية بأهمية الالتزام بأخلاقيات مهنة التعليم، وإدراجها في الحملات الإعلامية للوزارة.

7- دراسة العطوي (2013) بعنوان: أخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الأداء.

(دراسة تطبيقية على منسوبي قيادة قطاع حرس الحدود بحقل في المملكة العربية السعودية)

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى الالتزام بأخلاقيات العمل في قيادة حرس الحدود بحقل من وجهة نظر المبحوثين، ومعرفة درجة كفاءة أداء الأعمال التي يمارسها المبحوثين، ومعرفة الاقتراحات التي تسهم في رفع مستوى أخلاقيات العمل لدى منسوبي قيادة قطاع حرس الحدود بحقل، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تكون مجتمع هذه الدراسة من الأفراد العاملين بقطاع حرس الحدود بحقل والبالغ عددهم 495 فرداً، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة عددها 246 فرداً.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- بينت نتائج الدراسة أن أفراد العينة موافقون على محور التزام منسوبي قيادة قطاع حرس الحدود بحقل بأخلاقيات العمل بمتوسط حسابي (4.06 من 5).

- أظهرت نتائج الدراسة أن كفاءة أداء الأعمال التي يمارسها منسوبي قيادة قطاع حرس الحدود بحقل جاءت بدرجة عالية جدا وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.31 من 5)

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول مدى الالتزام بأخلاقيات العمل في قيادة طاع حرس الحدود بحقل تعزى للمتغيرات المؤهل العلمي، والرتبة العسكرية، ومدة الخدمة

• أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي:

- التركيز على اختيار أصحاب الخلق الحسن قبل التعيين وتلقب الاستعانة بذوي الاختصاص من علماء الاجتماع وعلماء النفس في المقابلة الشخصية وإجراءات القبول.

- تقديم وصفاً للأخلاقيات التي يجب أن يتمتع بها العاملون في الجهاز والتي بموجبها يتم التقييم.

- العمل على تلمس احتياجات العاملين وتلبيتها وتأمين سبل العيش الكريم لهم وإعفاءهم عن طلب مصادر أخرى للكسب قد تكون غير شريفة.

8- دراسة القحطاني (2012) بعنوان: بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض:

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة بينة العمل الداخلية ومعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض، إضافة لمعرفة أهم خصائص بيئة العمل الداخلية بمعهد الجوازات بالرياض، وهدفت الدراسة كذلك إلى التعرف إلى أبرز الإيجابيات والسلبيات التي تعكسها بيئة العمل على معنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض، كما هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أهم السبل التي تعزز من الإيجابيات وتحد من السلبيات التي تعكسها بيئة العمل على معنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض، وقد

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمعهد الجوازات بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية البالغ عددهم (217) وبعد التطبيق الميداني حصل الباحث على (147) استبانة مكتملة البيانات وصالحة للتحليل الإحصائي، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي بمدخله الوثائقي والمسحي الاجتماعي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع بيانات هذه الدراسة.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- تتوافر علاقات إنسانية بين الزملاء بدرجة كبيرة جداً وكما يسود الانضباط بين العاملين في المعهد.

- العمل الجماعي يجعل العاملين أكثر رغبة في العمل، كما يشعرون بالثقة في علاقاتهم بالزملاء

- تحرص الإدارة على تنمية قدرات العاملين وتنوع البرامج التدريبية.

- يوجد شعور بالأمان وبالاطمئنان والاستقرار النفسي في العمل اتجاه الوظيفة بدرجة عالية.

• أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي:

- رفع مستوى العلاقات الإنسانية الجيدة بين العاملين بمعهد الجوازات بالرياض

- زيادة فرص الحصول على الحوافز المعنوية للعاملين بمعهد الجوازات بالرياض

- زيادة نسبة المشاركة في صنع القرارات للعاملين بمعهد الجوازات بالرياض.

- زيادة عدد فرص الترقى للعاملين بمعهد الجوازات بالرياض.

- الاهتمام بالجانب التروحي للعاملين بمعهد الجوازات بالرياض.

9- دراسة عارف (2011) بعنوان:

جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة بالتطبيق على المستشفيات الحكومية في بورسعيد، ومن ثم تأثير ذلك على جودة الخدمة الطبية المقدمة للمرضى من قبل العاملين في هذه المستشفيات، وأجريت الدراسة على مستشفى بور فؤاد العام ومستشفى التضامن الحكومي في بورسعيد، وشملت عينة البحث من مستشفى بور فؤاد (230) موظف من العاملين، و(202) موظف من مستشفى التضامن الحكومي، وتم جمع البيانات من خلال إعداد قوائم استقصاء محددة لهذا الغرض.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة بين جودة الحياة الوظيفية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات المستهدفة.
- عدم وجود بيئة عمل مناسبة وملائمة للعمل من حيث الجوانب الصحية والطبيعية والمادية.
- أظهرت الدراسة ضعف أجور العاملين بما لا يمكنهم من مجاراة ارتفاع الأسعار ومتطلبات الحياة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة بين جودة الحياة الوظيفية وتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وإنتاجية العاملين.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة بين جودة الحياة الوظيفية وتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء عن جودة الخدمة الطبية المقدمة.
- يوجد تباين واختلاف في درجة الأهمية النسبية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية المؤثرة على الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين.

10- دراسة بو عباس (2010) بعنوان: درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية بأخلاقيات العمل الإداري وعلاقتها بمستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت كما يراها الأعضاء أنفسهم.

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية بأخلاقيات العمل الإداري وعلاقتها بمستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت كما يراها الأعضاء أنفسهم، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغ عدد أفرادها (355) عضواً من أعضاء هيئة التدريس من مجتمع الدراسة البالغ عدده (1074) عضواً.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية بأخلاقيات العمل الإداري في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت كما يراها أعضاء هيئة التدريس كانت مرتفعة ولجميع المجالات
- وجود علاقة ارتباطية بين درجة التزام أعضاء هيئة التدريس بأخلاقيات العمل الإداري من جهة وبين مستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس من جهة أخرى
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية في أخلاقيات العمل الإداري تُعزى لمتغير الخبرة العملية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية بأخلاقيات العمل الإداري تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية بأخلاقيات العمل ككل تبعاً لمتغير الجنس.

• أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي:

- وإعادة النظر في سلم الرواتب والأجور والمكافآت لأعضاء هيئة التدريس العاملين في كليات الهيئة.

- العمل على تفقد أوضاع الهيئة التدريسية العاملة في كليات الهيئة وذلك من خلال إجراء اللقاءات المستمرة معهم والتعرف على احتياجاتهم الرئيسية بما يعزز روحهم المعنوية تجاه العمل.

11- دراسة الزاملي وعباس (2007) بعنوان: التطوير التنظيمي وجودة حياة العمل

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى التطوير التنظيمي في جودة حياة العمل، وقد اعتمدت الدراسة على بناء أداة تتضمن (30) فقرة تمثل مؤشرات جودة حياة العمل (مستوى الأداء، الالتزام التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرار، الرضا عن العمل، الضمان الوظيفي، الاستقلالية)، وقد طبقت على (32) فرداً من أعضاء هيئة التدريس في كلية الزهراء (كلية خاصة)، وكلية التربية في جامعة السلطان قابوس.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- هناك اتفاق بين أعضاء هيئة التدريس على أهمية التطوير التنظيمي على جودة حياة العمل.
- رتب أعضاء هيئة التدريس مؤشرات جودة الحياة الوظيفية وفقاً لأهميتها حسب الترتيب التالي: مستوى الأداء، الالتزام التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرار، الرضا عن العمل، الضمان الوظيفي، الاستقلالية.

- أظهرت الدراسة عدم وجود فروق لدى أفراد عينة الدراسة تُعزى لمتغير العمر، بينما أظهرت فروق ذات دلالة احصائية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة الدكتوراة

• أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي:

- ضرورة بناء ثقافة تنظيمية محورها الأساسي الأداء والعلاقات الإنسانية، وضرورة التوازن بين الجانبين، لزيادة الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.
- إعادة تصميم الوظائف التي يؤديها العاملون في المنظمة من خلال تضمين عناصر جودة حياة العمل في برامج الإثراء الوظيفي المؤثرة على دافعية وأداء العاملين.

12- دراسة عبد العزيز (2005) بعنوان: دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين.

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى الطرق والأساليب التي يمكن أن تتبعها النقابات في تحسين الحياة الوظيفية للعاملين، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تمثل مجتمع الدراسة في الشركات العاملة في قطاع الكيماويات في مدينة العاشر من رمضان في مصر وعددها (204) شركة، تم اختيار (10) شركات حيث كانت العينة (300) فرد من العاملين بالشركات محل الدراسة، (54) من أعضاء اللجان النقابية، (61) من أعضاء الإدارة العليا.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين وأعضاء اللجان النقابية وأعضاء الإدارة العليا فيما يتعلق بتأثير مكونات جودة الحياة الوظيفية على الإنتاجية الكلية للمنظمة.
- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين فئات الدراسة تجاه فعالية عمل النقابات العمالية ونجاح برنامج جودة الحياة الوظيفية بالمنظمة.

13- دراسة المغربي (2004) بعنوان: جودة حياة العمل وأثرها على الاستغراق الوظيفي-دراسة ميدانية

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى طبيعة جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية التخصصية بجامعة المنصورة بجمهورية مصر العربية (الإداريين، الفنيين، الأطباء)، واعتمدت الدراسة على المقابلات الاستطلاعية وقوائم الاستقصاء التي تم توزيعها على عينة تتكون من (400) شخص.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- تعاني المراكز الطبية من انخفاض في جودة الحياة الوظيفية داخلها.
- تحتاج بعض عناصر جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في الأجور والمكافآت وظروف بيئة العمل المعنوية وجماعة العمل وأسلوب إشراف الرئيس إلى التطوير.
- تؤثر عناصر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي فهناك علاقة طردية بينهما.

- مختلف الفئات لديها تأثير على القرارات، والمشاركة بالآراء، والحصول على المعلومات التي تمكنها من تحقيق الأهداف والإنجاز.
- أعطى أفراد الدراسة من الإداريين والأطباء موافقة بدرجة متوسطة فيما يتعلق بأسلوب الرئيس في الإشراف، أما الفنيين فكانت درجة موافقتهم على أسلوب الرئيس في الإشراف متدنية.
- أظهرت الدراسة رفض العاملين من فئة الفنيين والإداريين لنظام الأجور والمكافآت، بينما أظهرت موافقة متوسطة من قبل الأطباء على نظام الأجور والمكافآت.
- أكدت الدراسة على موافقة أفراد مجتمع الدراسة بدرجة متوسطة فيما يتعلق بظروف العمل المعنوية.

• أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة:

- إعادة هيكلة نظام الحوافز والمكافآت في المراكز الطبية المتخصصة.
- تدعيم العلاقات الإنسانية والاجتماعية في المراكز الطبية واستخدام العدالة التنظيمية كمدخل لتوفير بيئة عمل مستقرة.
- الاهتمام بفرق العمل ونشر ثقافة العمل الجماعي.

ثالثاً- الدراسات الأجنبية:

1- دراسة Amraei وآخرون (2015) بعنوان:

The effect of quality of work life on empowerment and organizational citizenship behavior- Case Study: Refah kargaran Bank of Lorestan province

تأثير جودة حياة العمل على التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية(دراسة حالة: بنك رفاة كركران في ولاية لورستان)

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى تأثير جودة حياة العمل على التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في بنك رفاة كركران في إيران، وللوصول لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات من (64) موظف تم اختيارهم

بشكل عشوائي من أصل (160) موظف، وقد تم الاعتماد في جمع البيانات على مقياس spreitzer empowerment (1995) وكذلك (Walton 1973).

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- لجودة حياة العمل دوراً هاماً في زيادة إنتاجية الموارد البشرية وفي رفع كفاءة المنظمات في السنوات الأخيرة.
- 95% من عينة الدراسة وافقت على أن جودة الحياة الوظيفية تؤثر على التمكين وسلوك المواطنة الوظيفي.
- يجب على المدراء أن تهتم اهتماماً أكبر بأبعاد جودة الحياة الوظيفية.

2- دراسة Swapna (2015) بعنوان:

Quality of Work Life Metrics as a Predictor of Job satisfaction and Organizational Commitment: A Study with Special Reference to Information Technology Industry

جودة حياة العمل وأثرها على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي: دراسة على قطاع صناعة تكنولوجيا المعلومات

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى معرفة مدى تأثير جودة حياة العمل على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في قطاع صناعة تكنولوجيا المعلومات في الهند، وقد أجريت الدراسة على أكبر 3 شركات في الهند وهي الشركات (WIPRO ، INFOSYS،TCS)، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للبحث وكانت عينة الدراسة مكونة من (410) موظف من أصل (4113) من الثلاث شركات.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- كلما تقدمت الفئة العمرية كان هناك رضا وظيفي والتزام تنظيمي أكبر.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للفئات العمرية حول نظرتهم إلى جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للخبرة في العمل حول جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للحالة الاجتماعية حول جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي .
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للحالة الاجتماعية حول الالتزام التنظيمي.
- يجب على الشركات أن تهتم أكثر بجودة حياة العمل وخصوصاً المجالات التالية:
 - الأمن والتعرض للأخطار.
 - السلامة المهنية.
 - التقدير المعنوي والمادي.

3- دراسة Mahmoodi وآخرون (2015) بعنوان:

The Relationship Between Work life Quality and High School Teachers' Creativity of Rasht, Iran.

العلاقة بين جودة حياة العمل والإبداع لدى معلمي المدارس الثانوية " رشت-إيران.

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة بين جودة حياة العمل والإبداع لدى العاملين في المدارس الثانوية في مدينة رشت-إيران، وقد طبقت الدراسة على معلمي المدارس الثانوية للإناث والبالغ عددهم (260) عاملاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- هناك علاقة إيجابية بين المشاركة في صنع القرار والإبداع لدى المعلمين، كما يمكن للمدير أن يحفز العاملين مما يزيد من الإبداع لديهم من خلال نقل السلطة أو التشاور مع الموظفين .
- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وإبداع المعلمين.
- هناك علاقة إيجابية بين التدريب، الفرص التعليمية والإبداع لدى العاملين، أي أن المشاركة في الدورات التدريبية لها تأثير إيجابي على العاملين، وهذه المعرفة التي تحققت لها تأثير مباشر على الإبداع والابتكار .

- يوجد علاقة إيجابية بين (الرواتب، العلاوات، المرافق الصحية، الخدمات الاجتماعية) والإبداع لدى العاملين، فكلما توافرت هذه الأبعاد زاد معدل الإبداع والابتكار.

4- دراسة Swamy وآخرون (2015) بعنوان:

Quality of Work Life: Scale Development and Validation

تطوير مقياس للتحقق من جودة حياة العمل

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى تطوير مقياس دقيق وموثوق لأبعاد جودة حياة العمل للعاملين في الصناعات الميكانيكية الصغيرة والمتوسطة الحجم في ولاية كارناتاكا بالهند، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة واعتمدت على الاستبانة لجمع البيانات حيث تم جمع البيانات من (1092) موظف يعملون في مجال الصناعات الميكانيكية في الهند، وتم استخدام برنامج SPSS16 لتحليل البيانات.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة

خرجت الدراسة بأن هناك تسعة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية وهي:

بيئة العمل، الثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي، العلاقات والتعاون، التدريب والتطوير، التعويضات والمكافآت، المرافق والتجهيزات، الرضا الوظيفي والأمن الوظيفي، استقلالية العمل، وكفاية الموارد.

5- دراسة AFSAR (2014) بعنوان:

Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey

تأثير جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي: دراسة مقارنة على الأكاديميين في جامعات الدولة والخاصة في تركيا:

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى تأثير جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي، كما هدفت إلى معرفة أي من العوامل التالية أكثر تأثيراً على الالتزام التنظيمي للأكاديميين العاملين في الجامعات

الحكومية والخاصة في تركيا (جودة حياة العمل، اللقب العلمي، الراتب، سنوات الخدمة في المؤسسة، سنوات الخدمة في الموقع الحالي، نوع العمل دوام كامل أو جزئي، الحماية التنظيمية، الخصائص الديمغرافية)، كما بحثت الدراسة ما إذا كان هناك فرق كبير بين الالتزام العاطفي والالتزام المعياري والالتزام المستمر بين الأكاديميين العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة

- جودة حياة العمل لها تأثير إيجابي على عمل الأكاديميين.
- أنه لا يوجد فرق كبير بين الأكاديميين العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة ومؤسسة من حيث الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري والالتزام المستمر.
- جودة حياة العمل أعلى تأثير على الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري والالتزام المستمر للأكاديميين العاملين في الجامعات الحكومية من العاملين في الجامعات الخاصة.
- يعتبر بعد جودة حياة العمل أعلى تأثيراً على الالتزام العاطفي والالتزام المعياري للأكاديميين العاملين في الجامعات الخاصة، بينما يعتبر بعد عدد سنوات العمل أعلى تأثير على الالتزام المستمر بالنسبة لهم.
- وجدت أن مستوى الالتزام المستمر للموظفين الحكوميين هو أعلى من العاملين في القطاع الخاص.

6- دراسة Lediana Xhakollari (2013) بعنوان:

Quality of Work Life of Mental Health Professionals in Albania

جودة الحياة الوظيفية لموظفي الصحة النفسية في ألبانيا:

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع قياس جودة الحياة الوظيفية لمحترفي وموظفي الصحة النفسية في ألبانيا، والرضا العام عن أبعاد ومكونات جودة الحياة الوظيفية لديهم، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المستشفيات النفسية، والبيوت المحمية، ومراكز الصحة النفسية المجتمعية في ألبانيا،

وشملت عينة الدراسة (231) موظف من موظفي الصحة النفسية في ألبانيا، وتم تحليل أبعاد ومكونات جودة الحياة الوظيفية الثمانية بالاعتماد على نموذج (والتون) لجودة الحياة الوظيفية.

• أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة هي:

- كانت أكثر الأبعاد جدلاً بين الموظفين هي: (عدالة الأجور والمكافآت، الأمان في بيئة العمل، الفرص المستقبلية المتاحة).
- توصلت الدراسة إلى أن 18% فقط من الموظفين راضين بشكل عام عن معدات الأمان والحماية الفردية والجماعية التي تنفذها المنظمة.
- إن موظفي الصحة النفسية ينظرون إلى أن الراتب الأساسي لهم متدنٍ جداً مقابل العمل الذي يقومون به.
- وجد أن نسبة 40% من الموظفين غير راضيين عن شروط العمل حتى باستخدام التكنولوجيا في تنفيذ مهامهم.
- وجد أن نسبة 30% من الموظفين غير راضين عن الفرص المتاحة لهم للنمو المهني والتدريب الذي يشاركون فيه والتي تمنحها المؤسسة لهم.
- وافق معظم المبحوثين على أن تحسين عوامل جودة الحياة الوظيفية يعزز من جودة الحياة الوظيفية عموماً في مؤسسات الصحة النفسية.
- وجود علاقة إيجابية قوية بين الرضا عن جودة الحياة الوظيفية وبيئة العمل الصحية والأمنة.

7- دراسة Farideh Haghshenas Kashani (2012) بعنوان:

A Review on Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior(Case Study: An Iranian Company)

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية (دراسة حالة على إحدى الشركات الإيرانية):

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، ودراسة الخصائص الديموغرافية للعاملين، وشملت الدراسة (145) موظف في شركة دلشا وقد تم تصميم قائمة استقصاء لهذا الغرض.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- توجد علاقة إيجابية بين عدالة المكافآت والأجور وسلوك المواطنة التنظيمية، ويشمل (توزيع المكافآت والجزاءات بإنصاف وعلى قاعدة الكفاءة والمعايير الدقيقة الواضحة لذلك).
- توجد علاقة إيجابية بين ظروف العمل الصحية الأمانة وسلوك المواطنة التنظيمية، وتشمل (إيجاد أداة آمنة، ومكان عمل صحي، وساعات عمل مناسبة).
- وجود علاقة إيجابية بين الفرص المتاحة لتنمية قدرات العاملين وسلوك المواطنة التنظيمية ويشمل (عقود طويلة الأجل، تمكين الموظفين في الإبداع، ثقافة التفكير، مهارات الاتصال والتواصل، الوعي بالعمل والمهارات السلوكية).
- وجود علاقة إيجابية بين التوازن في الحياة الوظيفية والحياة الشخصية وسلوك المواطنة التنظيمية، ويشتمل على: (التوازن بين العمل والمسؤوليات الأسرية، تمكين الموظفين من لعب أدوار اجتماعية في حياتهم الخاصة وتمكينهم من مواصلة تعليمهم الأكاديمي).

8- دراسة NiazAzari –Soleimani (2011) بعنوان :

A study on the relationship between job ethics with job satisfaction and job stress among the staff of vocational education organization in Tehran

دراسة العلاقة بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي وضغوط العمل بين موظفي منظمة التعليم المهني في طهران.

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة بين أخلاقيات العمل ومدى رضا الموظفين والضغط الوظيفي، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي لجمع المعلومات، ولقد تم اختيار (216) موظفاً موزعين (92) من الإناث و(124) من الذكور وتم اختيارهم من منظمة تعليمية مهنية فنية من مدينة طهران، وقد استخدم الباحثان ثلاث أدوات لجمع البيانات: استبانة مصممة لقياس أخلاقيات المهنة واستخداماً (جودي وروين) لقياس مدى رضا الموظفين عن العمل، وقد تم قياس الضغط الوظيفي (ستودوه).

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة إيجابية بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي للموظفين.
- ظهور علاقة سلبية بين أخلاقيات العمل والضغط الوظيفي.
- وجود علاقة إيجابية بين ثلاثة أبعاد في أخلاقيات العمل وهي (الملحقات، الجدية، العلاقات الصحية) والرضا الوظيفي.

9- دراسة Kalayanee Koonmee (2010) بعنوان:

(Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes:A survey of human resource managers in Thailand)

العلاقة بين أخلاقيات المؤسسة، وجودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي لمدراء الموارد البشرية في تايلاند:

• الهدف من الدراسة

هدفت الدراسة التعرف إلى تأثير أخلاقيات المنظمة في صورتها المعلنة المتمثلة في: (دليل العمل ونظم العمل السائدة وأخلاقيات العاملين)، وصورتها الضمنية المتمثلة في: (ثقافة المنظمة والقيم السائدة ونمط الإشراف)، وكذلك التعرف على تأثير إدراك العاملين لجودة الحياة الوظيفية على الرضا

الوظيفي والالتزام التنظيمي وسيادة روح الفريق داخل المنظمات محل الدراسة، بالإضافة إلى التعرف على تأثير أخلاقيات المنظمة في صورتها المعلنة والضمنية على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وسيادة روح الفريق داخل المنظمات محل الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (514) مفردة وتم إتباع المنهج الوصفي التحليلي.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة

- وجود تأثير إيجابي معنوي لأخلاقيات المنظمة في صورتها المعلنة والضمنية على إدراك المديرين لجودة الحياة الوظيفية في حدها الأدنى والأعلى.
- وجود تأثير إيجابي معنوي لإدراك المديرين لجودة الحياة الوظيفية في حدها الأدنى على الرضا الوظيفي فقط، بينما يمتد تأثير حدها الأعلى إلى الالتزام التنظيمي وسيادة روح الفريق.
- وجود تأثير إيجابي معنوي لأخلاقيات المنظمة في صورتها المعلنة والضمنية على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وسيادة روح الفريق.

10- دراسة Normala, Daud (2010) بعنوان:

Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms

أبعاد جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى العاملين في الشركات الماليزية:

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى العاملين في الشركات الماليزية، وذلك من خلال اختبار علاقة الأبعاد التالية (المشاركة في صنع القرار، النمو والتطوير، الإشراف، الأجور والحوافز، والعلاقات الاجتماعية) بالالتزام التنظيمي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم تجميع البيانات من (60) منظمة وشملت عينة الدراسة (500) موظف من مستويات إشرافية وتنفيذية مختلفة.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- هناك مستويات رضى مرتفعة لدى العاملين للأبعاد التالية (الإشراف، النمو والتطوير، العلاقات الاجتماعية).

- أظهرت النتائج وجود علاقة وتأثير إيجابي بين (3) من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين الالتزام التنظيمي العاطفي وهي (العلاقات الاجتماعية، المشاركة، الأجور والمكافآت).
- أظهرت النتائج وجود علاقة وتأثير إيجابي بين (2) من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين الالتزام التنظيمي المعياري وهي (العلاقات الاجتماعية، الأجور والمكافآت).
- أظهرت النتائج وجود علاقة وتأثير إيجابي بين (4) من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين الالتزام التنظيمي الاستمراري المرتبط بالبدائل وهي (العلاقات الاجتماعية، المشاركة، الأجور والمكافآت، الإشراف).
- أظهرت النتائج وجود علاقة وتأثير إيجابي بين (3) من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين الالتزام التنظيمي الاستمراري المرتبط بالتكلفة وهي (المشاركة، النمو والتطوير، الإشراف).

11-دراسة (2010) Gupta & Parul بعنوان:

Factor Credentials Boosting Quality Of Work Life Of BSNL Employees In Jammu Region

قياس جودة الحياة الوظيفية في شركات الاتصالات الهندية.

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى قياس جودة الحياة الوظيفية في شركات الاتصالات الهندية، وتأثيرها على الرضا الوظيفي للعاملين واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم جمع البيانات من عينة تتكون من (826) موظف في مستويات إدارية وتنفيذية مختلفة.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- يساهم تحسين جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمة في ارتفاع درجة الرضا الوظيفي.
- ساهمت عناصر جودة الحياة الوظيفية (الدخل الكافي والتعويضات العادلة، فرص الترقية، ظروف العمل الصحية والأمنة، فرص استخدام القدرات البشرية، سماحة الحياة الوظيفية، التمسك بدستور المنظمة، العلاقات الاجتماعية) في تحسين جودة الحياة الوظيفية.

12- دراسة Warren وآخرون (2010) بعنوان:

An Analysis of School Principals Ethics commitment concerning Physical Education.:

تحليل مدى الالتزام الأخلاقي لمديري المدارس في ما يتعلق بالترفيه الرياضية:

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى قدرة المسؤولين وصناع القرار في الألعاب الرياضية وألعاب القوى على الالتزام بمدونات السلوك الأخلاقي داخل وبين المدارس في أمريكا، ومن المتوقع أن تبنى مدونة لقواعد السلوك التي هي بمثابة مجموعة من القواعد لمرشدي السلوك المهني، وقد احتوت مجالات الأخلاق التي تقدم العضلات الأخلاقية المتصلة بنوع الجنس بالنسبة للمسؤولين، ثلاث عضلات أخلاقية محددة تشمل: توفير فرص المشاركة العادلة للطلاب، وإقامة ممارسات التوظيف الأخلاقية للمدربين والإداريين وقادة الرياضة والتعليمية، وأخيراً تهيئة البيئة والثقافة التنظيمية التي تحتضن العدل.

13- دراسة Abu Samah&Hanita (2008) بعنوان:

Employees' Perception on Quality Work Life and Job Satisfaction in a Private Higher Learning Institution

مدى ادراك الموظفين لجودة الحياة الوظيفي والرضا الوظيفي في قطاع التعليم العالي

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى ادراك الموظفين لجودة الحياة الوظيفي والرضا الوظيفي في قطاع التعليم العالي في ماليزيا، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تجميع البيانات من بعض الجامعات في ماليزيا، حيث شملت عينة الدراسة على 640 موظف.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- هناك ارتباط إيجابي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي.

- لا توجد علاقة إيجابية بين تزامن دخول أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة وبين الرضا الوظيفي، باستثناء تزامن 3 متغيرات فقط (الكفاءة الذاتية، المغزى من العمل، التفاؤل الناتج عن التغيير التنظيمي).
- أظهرت النتائج أن هناك ارتباط قوي بين الرضا الوظيفي وبين (الرعاية الصحية، بيئة العمل، المرونة في ساعات العمل).

14- دراسة Harris وآخرون (2004) بعنوان:

Asprining Principal Perceptions: are Mentor Principals Modeling Standards- based Leadership.

إدراكات المديرين المستجدين نحو التزامهم بالمعايير الأخلاقية، التي تتعلق بالقيادة التربوية

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى تحديد إدراكات المديرين المستجدين نحو التزامهم بالمعايير الأخلاقية، التي تتعلق بالقيادة التربوية، وتكونت عينة الدراسة من (53) مديراً، و(106) مديرة، ممن شاركوا في برنامج تأهيل المديرين في تكساس، وتم الحصول على البيانات من استبانات بنيت لتقيس مدى التزام المديرين بالقيادة التربوية. وتم استخدام تحليل التباين للتعرف إلى أثر المتغيرات المستقلة بإدراكات المديرين نحو المعايير الأخلاقية، التي تتعلق بالقيادة التربوية.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن المديرين أشاروا إلى أن مديري المدارس يلتزمون بالمعايير الأخلاقية الخاصة بالعملية التربوية، في حين أشاروا إلى وجود ضعف في التزام بعض المديرين بمثل هذه الأخلاقيات، وأشاروا أيضاً إلى عدم التزام بعض المديرين بتلك الأخلاقيات.

15- دراسة Stacy وآخرون (2003) بعنوان:

Educational Leaders Awareness of the Ethical Standards Regarding School Administration.

معرفة مدى وعي القادة التربويين في المعايير الأخلاقية التي تتعلق بالإدارة المدرسية

• الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى معرفة مدى وعي القادة التربويين بالمعايير الأخلاقية التي تتعلق بالإدارة المدرسية، إذ تم التركيز على المسؤولية الإدارية، وسلوكيات الإدارة الأخلاقية وخصائصها، وسلوكيات اتخاذ القرار اليومي، بناء على المعايير القومية للسلوك الأخلاقي، وتكونت عينة الدراسة من (85) مدير مدرسة في مدينة نيو أورليوس، ممن يحملون شهادة الدكتوراه في الإدارة التربوية، طبقت عليهم مجموعة من المقاييس التي تتضمن إدراكات مديري المدارس للمدير الأخلاقي، وتقييم سلوكيات الإدارة الأخلاقية وخصائصها لدى مدير المدرسة.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

أن الإكثار من سلوكيات الإدارة الأخلاقية عند المديرين تؤدي إلى:

- تحقيق العدل والمساواة والاحترام والانفتاح، والتمركز حول الطلاب، والإصغاء للمعلمين والطلبة.
- تقديم التسهيلات، وتوفير النماذج المناسبة لعملية التعلم، والصدق، والإيجابية، والمعرفة العلمية.
- امتلاك توقعات عالية عن العملية التربوية، فضلاً عن المعرفة العملية بالإدارة.

رابعاً- التعليق على الدراسات السابقة:

التعليق على الدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية:

- تناولت غالبية الدراسات التي بحثت في جودة الحياة الوظيفية أثر وعلاقة جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي أو الأداء الوظيفي أو الالتزام الوظيفي.
- فتناولت دراسة الدحوح (2015) ودراسة البلبيسي (2012) ودراسة amraei وآخرون (2015) علاقة وأثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين

- وتناول دراسة afsar (2014) ودراسة normala, daud (2010) ودراسة Swapna (2015) علاقة جودة الحياة الوظيفية بالالتزام الوظيفي.
- فيما بحثت دراسة المغربي (2004) ونصار (2012) جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاستغراق الوظيفي.
- بينما تناولت دراسة lediana Xhakollari (2013) ودراسة gupta&parul (2010) ودراسة abusamah&hanita ودراسة Swapna (2015) جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرضا الوظيفي.
- وتناولت دراسة Mahmoodi (2015) ودراسة محمود (2015) جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع.
- اختلفت الدراسات السابقة في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية.
- معظم الدراسات المحلية التي تناولت جودة الحياة الوظيفية دراسة البلبيسي (2012) ودراسة نصار (2013) ودراسة الدحدوح (2015) كانت دراسات حديثة وهذا يؤكد على أن موضوع جودة الحياة الوظيفية هو موضوع جديد محليا رغم قلة الدراسات المحلية.
- اتفقت دراسة ديوب (2014) ودراسة سهيلة والزامي (2007) باستخدامهما جودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع
- بعض الدراسات تناولت أبعاد جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل عن طريق بيئة العمل كدراسة العبيدي (2013) ودراسة العنزي (2013) ودراسة القحطاني (2012)
- اختلفت دراسة المغربي (2004) عن باقي الدراسات في طريقة جمع البيانات حيث استخدمتا الاستبانة والمقابلة الشخصية في جمع البيانات.
- التعقيب على الدراسات التي تناولت أخلاقيات العمل:**
- اتفقت الدراسة الحالية مع كل من دراسة أبو الكاس (2015) ودراسة الزيناتي (2014) ودراسة العطوي (2013) ودراسة طبش (2009) في مجال بحث أخلاقيات العمل حيث كان المجال إدارة الأعمال

- اتفقت دراسة كل من دراسة أبو الكاس ودراسة عبد العال(2015) ودراسة يحيى (2010) ودراسة أبو طبيخ (2008) ودراسة الخميس (2013) ودراسة القحطاني (2013) ودراسة العطوي (2013) ودراسة بو عباس (2010) بالتزام عالي من مجتمع الدراسة بأخلاقيات العمل فيما اختلفت مع دراسة طبش (2009) التي أظهرت تدني مستوى الالتزام الأخلاقي في مجتمع الدراسة.
- معظم الدراسات التي بحثت أخلاقيات العمل كانت في مجال الإدارة التربوية التعليمية باستثناء دراسة أبو الكاس (2015) ودراسة الزيناتي (2014) ودراسة العطوي (2013) ودراسة طبش(2009) التي بحثت أخلاقيات العمل في مجال إدارة الأعمال ودراسة عبد العال (2015) التي بحثت أخلاقيات العمل في مجال المحاسبة.
- اختلفت دراسة بو عباس (2010) مع باقي الدراسات التي بحثت أخلاقيات العمل في المجال الإداري التربوي التعليمي بمجتمع وعينة الدراسة حيث كان مجتمع وعينة الدراسة من الأكاديميين.
- اتفقت دراسة كل من يحيى (2010) ودراسة أبو طبيخ (2008) ودراسة الخميس (2013) ودراسة القحطاني (2013) ودراسة Behrooz (2011) ودراسة harris وآخرون (2004) ودراسة stacy وآخرون (2003) على مجتمع وعينة الدراسة حيث كان مجتمع وعينة الدراسة من مديري ومعلمي المدارس.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

حيث تم الاستفادة من الدراسات السابقة في ما يلي:

- إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية.
- الاطلاع على تجارب الآخرين.
- الاستفادة في تصميم الاستبانة وتحديد مجالاتها وفقراتها.
- المساعدة في صياغة فروض وأسئلة الدراسة.
- المساعدة في تحديد متغيرات الدراسة.

جدول رقم (2) يلخص التعقيب على الدراسات السابقة:

| الدراسة الحالية | الفجوة البحثية | الدراسات السابقة |
|---|--|---|
| <p>قامت الدراسة الحالية بالتركيز على:</p> <ul style="list-style-type: none"> - محاولة سد الفجوة البحثية في الدراسات السابقة. - دراسة واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان في قطاع غزة. - الأبعاد والعوامل التي لها علاقة بجودة الحياة الوظيفية للعاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان في قطاع غزة ودرجة الأهمية النسبية لكل بعد. - الوقوف على علاقة جودة الحياة الوظيفية بأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال العامة والإسكان. | <ul style="list-style-type: none"> - اختلاف في مجال التطبيق حيث أن الدراسات السابقة لم تتناول قطاع حكومي في فلسطين بشكل شامل بل ركزت بعضها على بعض المؤسسات الحكومية بخصوص جودة الحياة الوظيفية. - الدراسات السابقة لم تتناول العلاقة بين كافة أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل. | <p>ركزت الدراسات السابقة على:</p> <ul style="list-style-type: none"> - قياس جودة الحياة الوظيفية أبعادها وأهم مكوناتها. - الفوائد الناتجة عن تحسين جودة الحياة الوظيفية. - جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي. - جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي أو الالتزام التنظيمي أو الرضا الوظيفي. - التركيز على أهمية أخلاقيات العمل في الجانب التربوي التعليمي. - معظم الدراسات السابقة اقتصرت على ربط جودة الحياة الوظيفية بالأداء الوظيفي أو الالتزام الوظيفي أو الرضا الوظيفي |

المصدر من إعداد الباحث.

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

- ❖ أولاً- المقدمة.
- ❖ ثانياً- منهج الدراسة.
- ❖ ثالثاً- مجتمع الدراسة.
- ❖ رابعاً- عينة الدراسة.
- ❖ خامساً- أداة الدراسة.
- ❖ سادساً- الأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

أولاً- المقدمة:

تعد منهجية الدراسة وإجراءاتها محوراً رئيساً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

وبناءً على ذلك تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

ثانياً- منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

ويعرف الحمداني (2006:100) المنهج الوصفي التحليلي بأنه "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، وتتطلب معرفة المشاركين في الدراسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات".

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات

والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

ثالثاً - مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث (عبيدات وآخرون، 2001:131)، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من جميع العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان والبالغ عددهم (162) موظفاً (بيانات غير منشورة وزارة الأشغال العامة والإسكان:2015).

رابعاً - عينة الدراسة:

يعرف الفحطاني وآخرون (2000: 269) عينة الدراسة بأنها " مجموعة الوحدات التي يتم اختيارها من مجتمع الدراسة لتمثل هذا المجتمع في البحث محل الدراسة".

وقد قام الباحث باستخدام طريقة الحصر الشامل، حيث تم توزيع (162) استبانة على كافة أفراد مجتمع الدراسة، وقد تم استرداد (139) استبانة بنسبة استرداد 85.8% بما فيها العينة الاستطلاعية (30) استبانة بعد ان ثبت صدق وثبات العينة الاستطلاعية.

خامساً - أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة حول " واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقتها بأخلاقيات العمل (دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان).

تتكون استبانة الدراسة من ثلاث أقسام رئيسة:

القسم الأول: وهو عبارة عن المعلومات العامة عن المستجيبين (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة في الوزارة).

القسم الثاني: وهو عبارة عن توافر عوامل جودة الحياة الوظيفية بوزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة، ويتكون من 55 فقرة، مقسم إلى قسمين:

أولاً: العوامل الوظيفية والتنظيمية، ويتكون من 28 فقرة، موزع على 4 مجالات:
المجال الأول: المشاركة في اتخاذ القرار، ويتكون من (7) فقرات.

المجال الثاني: القيادة، ويتكون من (7) فقرات.

المجال الثالث: الالتزام التنظيمي، ويتكون من (9) فقرات.

المجال الرابع: الاستقرار والأمان الوظيفي، ويتكون من (5) فقرات.

ثانياً: العوامل المادية والمعنوية، ويتكون من 27 فقرة، موزع على 4 مجالات:

المجال الأول: ظروف العمل المادية، ويتكون من (7) فقرات.

المجال الثاني: علاقات العمل، ويتكون من (6) فقرات.

المجال الثالث: التوازن بين الحياة والعمل، ويتكون من (8) فقرات.

المجال الرابع: الأجور والمكافآت، ويتكون من (6) فقرات.

القسم الثالث: وهو عبارة عن مدى توفر أخلاقيات العمل في وزارة الأشغال العامة والإسكان، ويتكون من 26 فقرة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (3):

جدول (3)

درجات مقياس ليكرت الخماسي

| الاستجابة | قليلة جداً | قليلة | متوسطة | كبيرة | كبيرة جداً |
|-----------|------------|-------|--------|-------|------------|
| الدرجة | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- خطوات بناء الاستبانة:

قام الباحث بإعداد أداة الدراسة لمعرفة " واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقتها بأخلاقيات العمل (دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان)"، واتبع الباحث الخطوات التالية لبناء الاستبانة:

- 1- الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.
- 2- استشارة الباحث عدداً من أساتذة الجامعات الفلسطينية والمشرفين في تحديد مجالات الاستبانة وفقراتها.
- 3- تم تحديد المجالات الرئيسة التي شملتها الاستبانة.
- 4- تم تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
- 5- تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية.
- 6- تم مراجعة وتنقيح الاستبانة من قبل المشرف.
- 7- تم عرض الاستبانة على (7) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية، وأكاديمية الإدارة والسياسة، وجامعة الأزهر والملحق رقم (1) يبين أسماء أعضاء لجنة التحكيم.
- 8- في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية، ملحق (2).

- صدق الاستبيان:

صدق الاستبانة يعني " أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه" (الجرجاوي، 2010: 105)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون، 2001: 179). وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1- صدق المحكمين "الصدق الظاهري":

يقصد بصدق المحكمين "هو أن يختار الباحث عدداً من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة" (الجرجاوي، 2010: 107) حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من مجموعة من المتخصصين في مجال السلوك التنظيمي وإدارة

الأعمال وأسماء لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية - انظر الملحق رقم (1).

2- صدق المقياس:

أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه للعينة الاستطلاعية المكونة من 30 استبانة.

- الاتساق الداخلي لـ العوامل الوظيفية والتنظيمية

يوضح جدول (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " المشاركة في اتخاذ القرار " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " المشاركة في اتخاذ القرار " والدرجة الكلية للمجال

| م | القيمة الاحتمالية (.Sig) | معامل لارتباط بيرسون | الفقرة |
|----|--------------------------|----------------------|--|
| 1. | *0.001 | .526 | تتبع الإدارة العليا سياسات تمكن العاملين من المشاركة في اتخاذ القرارات |
| 2. | *0.000 | .603 | توجد ممارسات عملية لمشاركة الإدارة العليا للعاملين في اتخاذ القرار |
| 3. | *0.004 | .480 | يتمتع العاملون بقدرات عالية تمكنهم من المشاركة بفاعلية في اتخاذ القرار |
| 4. | *0.000 | .635 | يساهم العاملون في حل مشكلات العمل |
| 5. | *0.000 | .637 | يساهم العاملون في بناء الخطط التطويرية للوزارة |
| 6. | *0.000 | .661 | يمكن العاملون زملائهم من المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بعملهم |
| 7. | *0.000 | .674 | يبادر العاملون بتقديم اقتراحات لتطوير العمل |

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "القيادة" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " القيادة " والدرجة الكلية للمجال

| م | القيمة الاحتمالية (.Sig) | معامل ارتباط بيرسون | الفقرة |
|----|--------------------------|---------------------|--|
| 1. | *0.000 | .640 | تشجع الإدارة العليا في الوزارة الموظفين على تنمية مهاراتهم الوظيفية |
| 2. | *0.005 | .466 | تعمل الإدارة العليا بالوزارة على إيجاد أساليب إدارية حديثة في العمل |
| 3. | *0.001 | .544 | تمنح الإدارة العليا الصلاحيات الكاملة والمناسبة للعاملين لأداء أعمالهم |
| 4. | *0.000 | .673 | تلتزم الإدارة العليا العدالة في التعامل مع الموظفين |
| 5. | *0.000 | .779 | تمكن الإدارة العليا العاملين من إظهار مهاراتهم وإبداعاتهم في العمل |
| 6. | *0.000 | .792 | تلتزم الإدارة العليا باتباع الأساليب المناسبة لتنمية العلاقات الإنسانية داخل الوزارة |
| 7. | *0.000 | .630 | تستخدم الإدارة العليا طرق النقد الإيجابي عند التعامل مع الموظفين في حال ارتكاب الأخطاء |

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الالتزام التنظيمي " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (6)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الالتزام التنظيمي " والدرجة الكلية للمجال

| م | القيمة الاحتمالية (Sig.) | معامل ارتباط بيرسون | الفقرة |
|----|--------------------------|---------------------|--|
| 1. | *0.006 | .458 | يهتم العاملون بمستقبل الوزارة ويتحسين صورتها في المجتمع |
| 2. | *0.000 | .664 | يتبنى العاملون ثقافة وقيم الوزارة ويلتزمون بالدفاع عنها |
| 3. | *0.001 | .565 | يوجد توافق بين قيم الوزارة وقيم العاملين فيها |
| 4. | *0.000 | .722 | يشعر العاملون بالفخر والانتماء للوزارة |
| 5. | *0.000 | .696 | يحرص العاملون على إنجاز المهام الموكلة لهم يومياً بغض النظر عن انتهاء ساعات الدوام |
| 6. | *0.000 | .711 | يلتزم العاملون بتعليمات وتوجيهات مدراءهم في العمل |
| 7. | *0.000 | .849 | يبذل العاملون جهداً كافياً لإنجاز المهام الموكلة لهم بالوقت المحدد |
| 8. | *0.000 | .812 | تستحق الوزارة الإخلاص والولاء من قبل العاملين فيها |
| 9. | *0.000 | .869 | يرغب العاملون في الوزارة بالاستمرار بالعمل داخل الوزارة. |

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

يوضح جدول (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الاستقرار والأمان الوظيفي " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (7)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الاستقرار والأمان الوظيفي " والدرجة الكلية للمجال

| م | القيمة الاحتمالية (.Sig) | معامل ارتباط بيرسون | الفقرة |
|----|--------------------------|---------------------|--|
| 1. | *0.000 | .741 | تمتلك الوزارة الإمكانيات المادية والمعنوية اللازمة لتوفير الاستقرار الوظيفي للعاملين |
| 2. | *0.000 | .761 | يشعر العاملون بالوزارة بالاستقرار الوظيفي ولا يعانون من إمكانية الاستغناء عن خدماتهم |
| 3. | *0.000 | .846 | يتوفر بالوزارة مناخ تنظيمي يتسم بالأمان والاستقرار الوظيفي |
| 4. | *0.000 | .811 | يرغب العاملون بالبقاء في الوزارة لشعورهم بالاستقرار الوظيفي |
| 5. | *0.000 | .785 | تعمل الوزارة على تهيئة العاملين لتعزيز الشعور لديهم بالاستقرار الوظيفي في العمل |

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

- الاتساق الداخلي لـ العوامل المادية والمعنوية

يوضح جدول (8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " ظروف العمل المادية " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (8)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " ظروف العمل المادية " والدرجة الكلية للمجال

| م | القيمة الاحتمالية (.Sig) | معامل ارتباط بيرسون | الفقرة |
|----|--------------------------|---------------------|--|
| 1. | *0.000 | .710 | تهتم الوزارة بتوفير تصميمات مكتبية (ألوان الطلاء، التصميمات الهندسية) مريحة ومناسبة. |
| 2. | *0.000 | .761 | توفر الوزارة التجهيزات المكتبية المناسبة لطبيعة العمل |
| 3. | *0.000 | .639 | توفر الوزارة بيئة عمل آمنة وصحية |
| 4. | *0.000 | .655 | توفر الوزارة الوسائل التكنولوجية المناسبة لإنجاز العمل |
| 5. | *0.000 | .730 | تهتم الوزارة بأمن وسلامة العاملين |
| 6. | *0.000 | .794 | توفر الوزارة الإضاءة المناسبة في مكان العمل |
| 7. | *0.000 | .618 | تهتم الوزارة بتوفير درجة حرارة مناسبة في مكان العمل على مدار العام |

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "علاقات العمل" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (9)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "علاقات العمل" والدرجة الكلية للمجال

| م | القيمة الاحتمالية (.Sig) | معامل بيرسون للارتباط | الفقرة |
|----|--------------------------|-----------------------|---|
| 1. | *0.000 | .600 | يسود بين العاملين بالوزارة التعاون وروح الفريق الواحد |
| 2. | *0.039 | .326 | توفر الوزارة رحلات ترفيهية لعائلات العاملين |
| 3. | *0.000 | .716 | يتبادل العاملون بالوزارة الزيارات العائلية مع بعضهم البعض |
| 4. | *0.000 | .688 | تعمل الإدارة العليا في الوزارة على نشر ثقافة الإخاء والتعاون بين العاملين |
| 5. | *0.030 | .347 | تسود علاقة التقدير والاحترام بين الرؤساء والمرؤوسين بالوزارة |
| 6. | *0.001 | .524 | تتوفر علاقة تواصل فعالة بين العاملين بغض النظر عن مستوياتهم الوظيفية |

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " التوازن بين الحياة والعمل " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (10)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " التوازن بين الحياة والعمل " والدرجة الكلية للمجال

| م | القيمة الاحتمالية (.Sig) | معامل ارتباط بيرسون | الفقرة |
|----|--------------------------|---------------------|---|
| 1. | *0.000 | .718 | تقدم الوزارة التسهيلات اللازمة التي تمكن الموظف من تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية. |
| 2. | *0.000 | .772 | يتوفر لدى الوزارة جداول عمل مرنة لأداء المهام خارج ساعات العمل" أسبوع عمل مضغوط، تقاسم العمل. الخ". |
| 3. | *0.000 | .720 | توفر الوزارة للعاملين خدمات متنوعة (مالية، استشارية، قانونية، صحية). |
| 4. | *0.000 | .818 | يتلاءم وقت الدوام الوظيفي مع المتطلبات الوظيفية والشخصية للموظف. |
| 5. | *0.001 | .556 | يعتبر نظام الإجازات (الاعتيادية، المرضية، الطارئة) المعمول به في الوزارة مناسب وكافي. |
| 6. | *0.000 | .579 | تقوم ثقافة الوزارة على احترام الالتزامات العائلية للعاملين. |
| 7. | *0.000 | .766 | تراعي الوزارة الظروف الشخصية للعاملين عند النظر لتقييم أدائهم. |
| 8. | *0.000 | .735 | تسمح القوانين واللوائح المعمول بها بالوزارة للعاملين بأخذ إجازة عند الضرورة. |

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (11) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الأجر والمكافآت " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (11)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الأجر والمكافآت " والدرجة الكلية للمجال

| م | القيمة الاحتمالية (.Sig) | معامل ارتباط بيرسون | الفقرة |
|----|--------------------------|---------------------|--|
| 1. | *0.000 | .875 | تتبع الوزارة نظام أجر مناسب ويلائم الوضع الاقتصادي للبلد. |
| 2. | *0.000 | .930 | يتناسب الراتب مع خبراتك ومؤهلاتك العلمية. |
| 3. | *0.000 | .830 | يتناسب الراتب مع المهام الموكلة للموظف. |
| 4. | *0.000 | .824 | يتوافر في الوزارة نظام مكافآت عادل يرتبط مع الأداء الوظيفي للموظفين. |
| 5. | *0.000 | .836 | يعتبر الراتب مناسباً للموظف عند مقارنته بنظائره العاملين في نفس المجال مع مؤسسات غير حكومية. |
| 6. | *0.000 | .812 | يشعر العاملون بسعادة كبيرة لما يتقاضوه من رواتب ومكافآت في العمل. |

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

- الاتساق الداخلي لمدى توفر أخلاقيات العمل في وزارة الأشغال العامة والإسكان

يوضح جدول (12) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مدى توفر أخلاقيات العمل في وزارة الأشغال العامة والإسكان " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (12)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مدى توفر أخلاقيات العمل في وزارة الأشغال العامة والإسكان " والدرجة الكلية للمجال

| م | القيمة الاحتمالية (Sig.) | معامل لارتباط بيرسون | الفقرة |
|-----|--------------------------|----------------------|---|
| 1. | *0.000 | .614 | يوجد لدى الوزارة منظومة قيم ومبادئ مكتوبة لسلوك الفرد والجماعة. |
| 2. | *0.000 | .757 | تنتشر ثقافة تنظيمية أخلاقية قائمة على العدل والمساواة في الوزارة. |
| 3. | *0.004 | .471 | تعمل الوزارة على عقد دورات منتظمة لتنمية العاملين في مجال أخلاقيات العمل. |
| 4. | *0.000 | .720 | تبنى العلاقة بين العاملين على اختلاف مستوياتهم على الحب والمودة لا على المصالح المشتركة. |
| 5. | *0.017 | .390 | يتلقى المسؤولون استغلالاً لموظفين في إنجاز مهام شخصية |
| 6. | *0.001 | .556 | تتبع الإدارة العليا بالوزارة سياسات تعزز وتدعم الممارسات الأخلاقية وسلوك العاملين. |
| 7. | *0.000 | .619 | تعمل الوزارة على مكافأة العاملين المميزين |
| 8. | *0.001 | .539 | يستبعد المسؤولون العلاقات الشخصية مع الموظفين عند اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية الترقى داخل الوزارة. |
| 9. | *0.000 | .609 | تتبع الوزارة سياسات تضمن احترام خصوصية الموظفين |
| 10. | *0.000 | .671 | تتبع الوزارة سياسات تضمن عدم التمييز بين العاملين على أساس (العمر، الجنس، الإعاقة، الوزن والجاذبية). |

| م | الفقرة | معامل ارتباط بيرسون | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|-----|--|---------------------|--------------------------|
| 11. | يتم تقدير جهود الموظفين ولا ينسب العمل إلا لمن قام به. | .739 | *0.000 |
| 12. | يحرص المسئولون في الوزارة على أن يكونوا قدوة للعاملين. | .679 | *0.000 |
| 13. | تتبع الوزارة سياسات تعزز السلوك الأخلاقي للعاملين في الوزارة. | .688 | *0.000 |
| 14. | يلتزم العاملون النزاهة في تصرفاتهم وتعاملهم مع الآخرين. | .720 | *0.000 |
| 15. | يحافظ العاملون على أسرار وممتلكات الوزارة المالية والمعلوماتية. | .475 | *0.004 |
| 16. | يتشارك العاملون في إنجاز بعضهم البعض. | .340 | *0.033 |
| 17. | يساهم المسئولون برفع الروح المعنوية للموظفين. | .641 | *0.000 |
| 18. | يحترم الزملاء وجهات نظر زملائهم حتى وإن اختلفت معهم. | .556 | *0.001 |
| 19. | يدافع المسئولون عن حقوق مرؤوسيهـم. | .563 | *0.001 |
| 20. | يكافح العاملون الوساطة والمحسوبية في إنجاز المعاملات للمواطنين. | .477 | *0.004 |
| 21. | يلتزم المرؤوسون بتنفيذ تعليمات رؤسائهم بما يخدم المصلحة العامة. | .524 | *0.002 |
| 22. | تسعى الوزارة إلى تحجيم ومكافحة كافة السلوكيات غير الأخلاقية في العمل. | .593 | *0.000 |
| 23. | يعمل المسئولون بالوزارة على اطلاع المجتمع المحلي على الخدمات التي تقدمها الوزارة بشفافية ونزاهة. | .460 | *0.005 |
| 24. | تتبنى الوزارة استراتيجية واضحة تعكس الجوانب الأخلاقية اتجاه كافة الأطراف ذات العلاقة بالوزارة. | .400 | *0.014 |
| 25. | تنتشر ثقافة الاعتذار عند الخطأ لدى المسئولين بالوزارة. | .467 | *0.005 |
| 26. | يلتزم المسئولون بصفات الصدق والأمانة والوفاء والرحمة مع العاملين. | .737 | *0.000 |

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

ثانياً: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة للعيينة الاستطلاعية المكونة من 30 استبانة.

يبين جدول (13) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقا لما وضعت لقياسه.

جدول (13)

معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | معامل بيرسون للارتباط | المجال |
|--------------------------|-----------------------|---|
| *0.000 | .770 | المشاركة في اتخاذ القرار. |
| *0.000 | .699 | القيادة. |
| *0.000 | .831 | الالتزام التنظيمي. |
| *0.000 | .768 | الاستقرار والأمان الوظيفي. |
| *0.000 | .888 | العوامل الوظيفية والتنظيمية. |
| *0.000 | .713 | ظروف العمل المادية. |
| *0.000 | .802 | علاقات العمل. |
| *0.000 | .852 | التوازن بين الحياة والعمل. |
| *0.000 | .848 | الأجور والمكافآت. |
| *0.000 | .944 | العوامل المادية والمعنوية. |
| *0.000 | .908 | مدى توفر أخلاقيات العمل في وزارة الأشغال العامة والإسكان. |

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

- ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبانة هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية، ويقصد به أيضاً إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة (الرجاوي، 2010: 97).

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient للعينة الاستطلاعية المكونة من 30 استبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (14).

جدول (14)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

| الصدق الذاتي* | معامل ألفا كرونباخ | عدد الفقرات | المجال |
|---------------|--------------------|-------------|---|
| 0.956 | 0.914 | 28 | العوامل الوظيفية والتنظيمية. |
| 0.958 | 0.917 | 27 | العوامل المادية والمعنوية. |
| 0.937 | 0.878 | 26 | مدى توفر أخلاقيات العمل في وزارة الأشغال العامة والإسكان. |
| 0.980 | 0.961 | 81 | جميع المجالات معا |

*الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

يتضح من النتائج الموضحة في جدول (14) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال وقد بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.961). وكذلك قيمة الصدق الذاتي مرتفعة لكل مجال وقد بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.980) وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً. وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (2) قابلة للتوزيع. ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

سادساً - الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

تم استخدام اختبار كولمجوروف-سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (15).

جدول (15)

يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | قيمة الاختبار | المجال |
|--------------------------|---------------|---|
| 0.953 | 0.515 | العوامل الوظيفية والتنظيمية. |
| 0.402 | 0.893 | العوامل المادية والمعنوية. |
| 0.727 | 0.690 | مدى توفر أخلاقيات العمل في وزارة الأشغال العامة والإسكان. |
| 0.550 | 0.796 | جميع مجالات الاستبانة معا |

واضح من النتائج الموضحة في جدول (15) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي، حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- 1- النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.
- 2- المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي والانحراف المعياري.
- 3- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- 4- اختبار كولمجوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

- 5- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة، والعلاقة بين المتغيرات.
- 6- اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.
- 7- اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
- 8- اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA (One Way Analysis of Variance) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

الفصل الخامس

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

- ❖ أولاً- المقدمة.
- ❖ ثانياً- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية.
- ❖ ثالثاً- المحك المعتمد في الدراسة.
- ❖ رابعاً- تحليل فقرات الاستبانة.
- ❖ خامساً- اختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الخامس

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

أولاً- المقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على البيانات الشخصية التي اشتملت على (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة في الوزارة)، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

ثانياً- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية:

- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول (16)

توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

| النسبة المئوية % | العدد | الجنس |
|------------------|-------|---------|
| 89.9 | 125 | ذكر |
| 10.1 | 14 | أنثى |
| 100.0 | 139 | المجموع |

يتضح من جدول (16) أن ما نسبته 89.9% من عينة الدراسة ذكور، بينما 10.1% إناث.

ويرى الباحث أن ذلك قد يعود إلى طبيعة الأعمال التي تقوم بها الوزارة والتي يغلب عليها الطابع الفني، وتقترب هذه النسبة من نسبة توزيع الجنس للقوى العاملة في فلسطين 2011، والتي بلغت 80.5% للذكور، و19.5% للإناث (مركز الإحصاء الفلسطيني، 2011).

- توزيع عينة الدراسة حسب العمر

جدول (17)

توزيع عينة الدراسة حسب العمر

| النسبة المئوية % | العدد | العمر |
|------------------|-------|-------------------------|
| 20.1 | 28 | أقل من 30 عام |
| 41.0 | 57 | من 30 إلى أقل من 40 عام |
| 14.4 | 20 | من 40 إلى أقل من 50 عام |
| 24.5 | 34 | من 50 عاما فأكثر |
| 100.0 | 139 | المجموع |

يتضح من جدول (17) أن ما نسبته 20.1% من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 عام، 41.0% تتراوح أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 عام، 14.4% تتراوح أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 عاماً، بينما 24.5% أعمارهم 50 عاماً فأكثر.

ومن خلال النتائج السابقة: يتضح أن ما نسبته 75.5% من موظفي الوزارة أعمارهم أقل من 50 عاماً، وأن أكثر من 60% من موظفي الوزارة أعمارهم أقل من 40 عاماً، ويعني هذا أن الهيكل التنظيمي لوزارة الأشغال العامة والإسكان في معظمه يتكون من الشباب ويمكن تفسير ذلك بتغيير عدد كبير من موظفي الوزارة بعد عام 2007 واستبدالهم بموظفين من فئة الشباب، كذلك تشير إحصائيات ديوان الموظفين العام أن ما يزيد عن 85% من الموظفين الذين تم تعيينهم منذ منتصف عام 2007 حتي منتصف عام 2013، كانت أعمارهم وقت التعيين أقل من 40 سنة (مطر، 2013: 126) وهذا ما يتطابق مع نتائج الدراسة الحالية.

- توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي:

جدول (18)

توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

| النسبة المئوية % | العدد | المسمى الوظيفي |
|------------------|-------|------------------|
| 7.9 | 11 | مدير عام/ نائب |
| 12.9 | 18 | مدير دائرة/ نائب |
| 10.8 | 15 | رئيس قسم |
| 3.6 | 5 | رئيس شعبة |
| 37.4 | 52 | موظف إداري/تخصصي |
| 5.0 | 7 | سكرتارية |
| 22.3 | 31 | أخرى |
| 100.0 | 139 | المجموع |

يتضح من جدول (18) أن ما نسبته 7.9% من عينة الدراسة مساهم الوظيفي مدير عام/ نائب، 12.9% مساهم الوظيفي مدير دائرة/ نائب، 10.8% مساهم الوظيفي رئيس قسم، 3.6% مساهم الوظيفي رئيس شعبة، 37.4% مساهم الوظيفي موظف إداري تخصصي (مهندس، إداري، محاسب)، 5.0% مساهم الوظيفي سكرتارية، بينما 22.3% مساهم الوظيفي غير ذلك (حارس، ميكانيكي، سائق، سائق معدات ثقيلة، مراسل، آذن، حداد، سباك، كهربائي، فني، مهني).

من خلال النتائج السابقة: يتضح أن ما نسبته 37.4% من موظفي الوزارة مساهم الوظيفي موظف إداري تخصصي (مهندس إداري، محاسب) وهي النسبة الأعلى في المسميات الوظيفية وهذا يتوافق مع مهام وزارة الأشغال والإسكان وهي الأعمال الهندسية وأن ما نسبته 22,3% من موظفي الوزارة مساهم الوظيفي (حارس، ميكانيكي، سائق، سائق معدات ثقيلة، مراسل، آذن، حداد، سباك، كهربائي، فني، مهني)، وهي تحتل المرتبة الثانية في المسميات الوظيفية وهذا يعود لطبيعة عمل الوزارة حيث تعتبر وزارة الأشغال العامة والإسكان أكبر وزارة مالكة للمعدات الهندسية الثقيلة في قطاع غزة وهذا يتطلب وجود طواقم فنية لهذه المعدات من سائقين وميكانيكيين وفنيين إضافة إلى وجود عدد كبير من عمال الصيانة للمباني.

- توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول (19)

توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

| النسبة المئوية % | العدد | المؤهل العلمي |
|------------------|-------|---------------------|
| 24.5 | 34 | ثانوية عامة فما دون |
| 10.1 | 14 | دبلوم متوسط |
| 47.5 | 66 | بكالوريوس |
| 18.0 | 25 | دراسات عليا |
| 100.0 | 139 | المجموع |

يتضح من جدول (19) أن ما نسبته 24.5% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ثانوية عامة فما دون، 10.1% مؤهلهم العلمي دبلوم متوسط، 47.5% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما 18.0% مؤهلهم العلمي دراسات عليا.

ومن خلال النتائج السابقة: يتضح أن أكثر 65% يحملون درجات علمية أعلى من بكالوريوس وأن أكثر من 18% من حملة شهادات الدراسات العليا، ويعود ذلك إلى سياسة التوظيف المتبعة في الحكومة الفلسطينية والتي تفضل توظيف حملة البكالوريوس فأعلى كما ويعود ذلك إلى السياسة المتبعة في وزارة الأشغال العامة والإسكان بتمكين الموظفين من الالتحاق في برامج الدراسات العليا وتسهيل ذلك لهم.

- توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة في الوزارة:

جدول (20)

توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة في الوزارة

| النسبة المئوية % | العدد | عدد سنوات الخدمة في الوزارة |
|------------------|-------|-----------------------------|
| 24.5 | 34 | أقل من 5 سنوات |
| 51.8 | 72 | من 5 إلى أقل من 10 سنوات |
| 5.8 | 8 | من 10 إلى أقل من 15 سنة |
| 18.0 | 25 | 15 سنة فأكثر |
| 100.0 | 139 | المجموع |

يتضح من جدول (20) أن ما نسبته 24.5% من عينة الدراسة سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات، 51.8% تتراوح سنوات خدمتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات، 5.8% تتراوح سنوات خدمتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة، بينما 18.0% سنوات خدمتهم 15 سنة فأكثر.

ومن خلال النتائج السابقة: يتضح أن أكثر من 76% من الموظفين سنوات الخدمة لديهم أقل من 10 سنوات وهذا يعود إلى تغيير عدد كبير من موظفي الوزارة بسبب الانقسام الداخلي واستبدالهم بموظفين جدد إضافة إلى سياسة ديوان الموظفين العام في التوظيف.

ثالثاً- المحك المعتمد في الدراسة:

لتحديد المحك المعتمد في الدراسة فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4/5=0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي (Ozen et al., 2012):

جدول (21)

يوضح المحك المعتمد في الدراسة

| درجة الموافقة | الوزن النسبي المقابل له | طول الخلية |
|---------------|-------------------------|---------------------|
| قليلة جدا | من 20% - 36% | من 1 - 1.80 |
| قليلة | أكبر من 36% - 52% | أكبر من 1.80 - 2.60 |
| متوسطة | أكبر من 52% - 68% | أكبر من 2.60 - 3.40 |
| كبيرة | أكبر من 68% - 84% | أكبر من 3.40 - 4.20 |
| كبيرة جدا | أكبر من 84% - 100% | أكبر من 4.20 - 5 |

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمد الباحث على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للاستبانة ككل ومستوى الفقرات في كل مجال، وقد حدد الباحث درجة الموافقة حسب المحك المعتمد للدراسة.

رابعاً- تحليل فقرات الاستبانة:

لتحليل فقرات الاستبانة تم استخدام المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار T لعينة واحدة.

تحليل فقرات " العوامل الوظيفية والتنظيمية ":

- تحليل فقرات مجال " المشاركة في اتخاذ القرار "

تم استخدام اختبار المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار T لعينة واحدة.

النتائج موضحة في جدول (22).

جدول (22)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " المشاركة في اتخاذ القرار "

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) | الترتيب |
|---|---|-----------------|-------------------|--------------|---------------|--------------------------|---------|
| 1 | تتبع الإدارة العليا سياسات تمكن العاملين من المشاركة في اتخاذ القرارات. | 2.82 | 1.17 | 56.40 | -1.80 | *0.037 | 6 |
| 2 | توجد ممارسات عملية لمشاركة الإدارة العليا للعاملين في اتخاذ القرار. | 2.72 | 1.17 | 54.35 | -2.85 | *0.003 | 7 |
| 3 | يتمتع العاملون بقدرات عالية تمكنهم من المشاركة بفاعلية في اتخاذ القرار. | 3.30 | 1.09 | 65.99 | 3.22 | *0.001 | 3 |
| 4 | يساهم العاملون في حل مشكلات العمل | 3.58 | 0.99 | 71.51 | 6.84 | *0.000 | 1 |
| 5 | يساهم العاملون في بناء الخطط التطويرية للوزارة. | 2.95 | 1.13 | 58.99 | -0.52 | 0.300 | 5 |
| 6 | يمكن العاملون زملائهم من المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بعملهم. | 3.28 | 1.02 | 65.55 | 3.18 | *0.001 | 4 |
| 7 | يبادر العاملون بتقديم اقتراحات لتطوير العمل. | 3.38 | 1.07 | 67.63 | 4.22 | *0.000 | 2 |
| | جميع فقرات المجال معاً. | 3.14 | 0.74 | 62.88 | 2.29 | *0.012 | |

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (22) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " يساهم العاملون في حل مشكلات العمل " يساوي 3.58 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 71.51%، قيمة الاختبار 6.84 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة وهي أعلى فقرة من فقرات المجال.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " توجد ممارسات عملية لمشاركة الإدارة العليا للعاملين في اتخاذ القرار " يساوي 2.72 أي أن الوزن النسبي 54.35%، قيمة الاختبار -2.85، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.003 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة وهي أقل فقرة من فقرات المجال.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.14، وأن الوزن النسبي يساوي 62.88%، قيمة الاختبار 2.29، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.
ويعني ذلك: أن موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان يرون أن عملية المشاركة في اتخاذ القرار متوفرة في الوزارة ولكن تحتاج للمزيد من التطوير.

ويعزو الباحث: ذلك إلى تنقل عدد كبير من المدراء بين الدوائر في الهيكل التنظيمي مما أدى إلى حدوث نوع من الارتباك لدى العاملين بخصوص المشاركة في اتخاذ القرارات، إضافة إلى فترة من عدم الاستقرار في الوزارة خلال الفترات السابقة بسبب دخول الوزارة تحت وطأة ثلاثة حروب وحيث إن طبيعة عمل الوزارة في الإشراف على إعادة الإعمار كانت طواقم الوزارة في حالة طوارئ دائمة.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة ديوب(2014) التي أكدت على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وإعداد الخطط والاستراتيجيات، ودراسة المغربي(2004) التي أكدت على أن جميع أفراد مجتمع الدراسة لديهم فرصة للتأثير على القرارات والمشاركة بالآراء، ودراسة الدحوح(2015) التي أظهرت درجة موافقة متوسطة من قبل أفراد الدراسة لمجال المشاركة في اتخاذ القرار.

واختلفت مع دراسة البلبيسي(2012) التي أكدت مشاركة العاملين في الإدارة في اتخاذ القرارات داخل المنظمات غير الحكومية بدرجة كبيرة وبمتوسط حسابي 3.74، ودراسة نصار(2013) التي أظهرت المشاركة في اتخاذ القرارات بشكل جيد جدا في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين، ودراسة العنزي(2013) التي أظهرت وجود مشاركة في اتخاذ القرارات من قبل العاملين بدرجة كبيرة.

- تحليل فقرات مجال " القيادة "

تم استخدام اختبار المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار T لعينة واحدة. النتائج موضحة في جدول (23).

جدول (23)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " القيادة "

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) | الترتيب |
|----|--|-----------------|-------------------|--------------|---------------|--------------------------|---------|
| 1. | تشجع الإدارة العليا في الوزارة الموظفين على تنمية مهاراتهم الوظيفية | 3.09 | 1.08 | 61.87 | 1.02 | 0.155 | 2 |
| 2. | تعمل الإدارة العليا بالوزارة على إيجاد أساليب إدارية حديثة في العمل | 2.99 | 1.11 | 59.71 | -0.15 | 0.439 | 5 |
| 3. | تمنح الإدارة العليا الصلاحيات الكاملة والمناسبة للعاملين لأداء أعمالهم | 2.99 | 1.14 | 59.71 | -0.15 | 0.441 | 5 |
| 4. | تلتزم الإدارة العليا بالعدالة في التعامل مع الموظفين | 2.95 | 1.32 | 58.99 | -0.45 | 0.326 | 7 |
| 5. | تمكن الإدارة العليا العاملين من إظهار مهاراتهم وإبداعاتهم في العمل | 3.06 | 1.07 | 61.16 | 0.64 | 0.262 | 3 |
| 6. | تلتزم الإدارة العليا باتباع الأساليب المناسبة لتنمية العلاقات الإنسانية داخل الوزارة | 3.16 | 1.01 | 63.19 | 1.85 | *0.033 | 1 |
| 7. | تستخدم الإدارة العليا طرق النقد الإيجابي عند التعامل مع الموظفين في حال ارتكاب الأخطاء | 3.01 | 1.23 | 60.14 | 0.07 | 0.472 | 4 |
| | جميع فقرات المجال معاً | 3.03 | 0.85 | 60.64 | 0.45 | 0.328 | |

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (23) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة " تلتزم الإدارة العليا باتباع الأساليب المناسبة لتنمية العلاقات الإنسانية داخل الوزارة " يساوي 3.16 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 63.19%، قيمة الاختبار 1.85 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.033 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة وهذه هي أعلى فقرة من فقرات المجال.

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " تلتزم الإدارة العليا العدالة في التعامل مع الموظفين " يساوي 2.95 أي أن الوزن النسبي 58.99%، قيمة الاختبار -0.45، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.326 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة وهذه هي أقل فقرة من فقرات المجال.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.03، وأن الوزن النسبي يساوي 60.64%، قيمة الاختبار 0.45، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.328 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعني هذا أن هناك درجة رضى من العاملين في الوزارة عن المستوى القيادي فيها ولكن من وجهة نظرهم أن الممارسات القيادية من قبل الإدارة العليا والمدراء تحتاج للتعزيز والتطوير وهذا ما تؤكد درجة الموافقة المتوسطة على هذا المحور، فبالنظر إلى جميع فقرات المحور السابق نجد أن جميعها تتدرج تحت درجات الموافقة المتوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى التغيير المستمر في القيادة في الوزارة حيث إن خلال 5 سنوات الأخيرة تعاقب على إدارة الوزارة 3 وزراء بالإضافة إلى تغييرات في قيادة الإدارات العليا في الوزارة بما يتبع ذلك من تغيير جزئي في السياسات وتغيير جذري في الآليات وطريقة العمل، وهذا أدى إلى عدم وضوح الرؤية بشكل كامل لدى العاملين مما أدى لوجود الموافقة المتوسطة على فقرات المحور.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة المغربي (2004) حيث أعطى أفراد الدراسة من الإداريين والأطباء على موافقة متوسطة فيما يتعلق بأسلوب الرئيس في الإشراف، ودراسة نصار (2013) التي أظهرت وجود رضا عن مستوى القيادة والإشراف في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم، ودراسة العبيدي (2013) التي أظهرت أهمية أسلوب القيادة والعلاقة بين الرئيس والمرؤوسين في مستوى الرضا لدى أفراد العينة.

واختلفت مع دراسة المغربي (2004) فيما يتعلق بآراء الفنيين من أفراد العينة حول أسلوب الرئيس في الإشراف.

- تحليل فقرات مجال "الالتزام التنظيمي"

تم استخدام اختبار المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار T لعينة واحدة. النتائج موضحة في جدول (24).

جدول (24)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "الالتزام التنظيمي"

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) | الترتيب |
|----|---|-----------------|-------------------|--------------|---------------|--------------------------|---------|
| 1. | يهتم العاملون بمستقبل الوزارة وتحسين صورتها في المجتمع | 3.61 | 1.03 | 72.26 | 6.96 | *0.000 | 5 |
| 2. | يتبنى العاملون ثقافة وقيم الوزارة ويلتزمون بالدفاع عنها | 3.66 | 1.06 | 73.24 | 7.26 | *0.000 | 4 |
| 3. | يوجد توافق بين قيم الوزارة وقيم العاملين فيها | 3.38 | 0.97 | 67.54 | 4.57 | *0.000 | 9 |
| 4. | يشعر العاملون بالفخر والانتماء للوزارة | 3.51 | 1.11 | 70.29 | 5.45 | *0.000 | 7 |
| 5. | يحرص العاملون على إنجاز المهام الموكلة لهم يوميا بغض النظر عن انتهاء ساعات الدوام | 3.55 | 1.24 | 71.01 | 5.20 | *0.000 | 6 |
| 6. | يلتزم العاملون بتعليمات وتوجيهات مدراءهم في العمل | 3.99 | 0.91 | 79.86 | 12.84 | *0.000 | 1 |
| 7. | يبذل العاملون جهداً كافياً لإنجاز المهام الموكلة لهم بالوقت المحدد | 3.98 | 0.94 | 79.56 | 12.24 | *0.000 | 2 |
| 8. | تستحق الوزارة الإخلاص والولاء من قبل العاملين فيها | 3.72 | 1.15 | 74.35 | 7.31 | *0.000 | 3 |
| 9. | يرغب العاملون في الوزارة بالاستمرار بالعمل داخل الوزارة. | 3.47 | 1.15 | 69.42 | 4.80 | *0.000 | 8 |
| | جميع فقرات المجال معاً | 3.65 | 0.75 | 72.99 | 10.14 | *0.000 | |

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (24) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة " يلتزم العاملون بتعليمات وتوجيهات مدراءهم في العمل " يساوي 3.99 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 79.86%، قيمة الاختبار 12.84 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقةً بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة وهذه هي أعلى فقرة من فقرات المجال.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة " يوجد توافق بين قيم الوزارة وقيم العاملين فيها " يساوي 3.38 أي أن الوزن النسبي 67.54%، قيمة الاختبار 4.57، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقةً بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة وهذه هي أقل فقرة من فقرات المجال.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.65، وأن الوزن النسبي يساوي 72.99%، قيمة الاختبار 10.14، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقةً بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

- من خلال النظر على جميع فقرات محور الالتزام التنظيمي والذي يتناول رؤية العاملين حول الالتزام والتفديد بالإطار الإداري والتنظيمي للوزارة نجد أن هناك موافقةً كبيرة على معظم فقرات هذا المحور، ويبدل هذا على وجود مستوى كبير من الالتزام التنظيمي لديهم.

ويعزو الباحث ذلك إلى نجاح العاملين في القيام بمهام الوزارة رغم ثقل أعباء العمل في السنوات الخمسة الأخيرة نتيجة الحروب الثلاثة التي شنها الاحتلال الإسرائيلي على قطاع غزة، فبالرغم من قلة عدد العاملين والذي لا يتجاوز بنسبته ثلث العاملين في الوزارة قبل أحداث الإقسام عام 2007 إلى أن وزارة الأشغال العامة والإسكان في غزة تحمل ملفات ثقيلة مثل ملفات إعادة الإعمار وملفات الإسكان وإعادة تأهيل البنية التحتية، كل هذا أدى لشعور العاملين بانهم ينتمون للوزارة ويلتزمون تنظيمياً برسالتها ومهامها.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة العنزي (2013) التي أظهرت أن مستوى الالتزام الوظيفي مرتفع بدرجة عالية لدى العاملين بجوازات منطقة الحدود الشمالية في المملكة العربية السعودية.

- تحليل فقرات مجال " الاستقرار والأمان الوظيفي "

تم استخدام اختبار المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار T لعينة واحدة. النتائج موضحة في جدول (25).

جدول (25)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الاستقرار والأمان الوظيفي "

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) | الترتيب |
|----|--|-----------------|-------------------|--------------|---------------|--------------------------|---------|
| 1. | تمتلك الوزارة الإمكانيات المادية والمعنوية اللازمة لتوفير الاستقرار الوظيفي للعاملين | 2.76 | 1.22 | 55.18 | -2.32 | *0.011 | 4 |
| 2. | يشعر العاملون بالوزارة بالاستقرار الوظيفي ولا يعانون من إمكانية الاستغناء عن خدماتهم | 2.69 | 1.17 | 53.87 | -3.08 | *0.001 | 5 |
| 3. | يتوفر بالوزارة مناخ تنظيمي يتسم بالأمان والاستقرار الوظيفي | 2.85 | 1.22 | 57.08 | -1.41 | 0.081 | 2 |
| 4. | يرغب العاملون بالبقاء في الوزارة لشعورهم بالاستقرار الوظيفي | 2.92 | 1.19 | 58.39 | -0.79 | 0.215 | 1 |
| 5. | تعمل الوزارة على تهيئة العاملين لتعزيز الشعور لديهم بالاستقرار الوظيفي في العمل | 2.83 | 1.10 | 56.64 | -1.74 | *0.042 | 3 |
| | جميع فقرات المجال معاً | 2.81 | 0.92 | 56.26 | -2.41 | *0.009 | |

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (25) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة "يرغب العاملون بالبقاء في الوزارة لشعورهم بالاستقرار الوظيفي" يساوي 2.92 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 58.39%، قيمة الاختبار 0.79- وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.215 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة وهذه هي أعلى فقرة من فقرات المجال.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية "يشعر العاملون بالوزارة بالاستقرار الوظيفي ولا يعانون من إمكانية الاستغناء عن خدماتهم" يساوي 2.69 أي أن الوزن النسبي 53.87%، قيمة الاختبار 3.08-، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.001 وهذا يعني أن هنا كموافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة وهذه هي أقل فقرة من فقرات المجال.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.81، وأن الوزن النسبي يساوي 56.26%، قيمة الاختبار 2.41-، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.009 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.
- **ويعني ذلك أن موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان موافقون، ولكن بدرجة متوسطة قريبة للضعيفة وذلك لأنهم لا يشعرون بالراحة التامة حول استقرارهم وأمانهم الوظيفي، بسبب الوضع السياسي القائم مما أدى لوجود نسب متوسطة في درجة موافقاتهم على جميع فقرات المحور السابق.**
- **ويعزو الباحث ذلك إلى الحالة المرتبكة الذي يعيشها موظفو الوزارة في فترة إعداد الدراسة حيث إن غالبيتهم من الموظفين الذين تم تعيينهم بعد أحداث الانقسام الفلسطيني عام (2007)، ونتيجة للأوضاع السياسية فإنهم لا يتلقون رواتبهم بانتظام وهذا ما ولد لديهم شعور عدم وجود استقرار وأمان وظيفي وهذه نتيجة طبيعية في الوقت الحالي، والاختلاف حول مستقبل موظفي غزة بين قطبي الانقسام**
- **واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة ودراسة نصار (2013) التي أكدت على توافر متطلبات الاستقرار والأمن الوظيفي بدرجة متوسطة في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم.**

- **اختلفت** مع دراسة البليبيسي (2012) التي أكدت على أن العاملين يشعرون بالاستقرار في مؤسساتهم وبوزن نسبي 68.85%، ودراسة القحطاني(2012) التي أظهرت وجود استقرار وأمان وظيفي بدرجة عالية لدى العاملين.

- **تحليل جميع فقرات العوامل الوظيفية والتنظيمية**

تم استخدام اختبار المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار T العينه واحدة. النتائج موضحة في جدول (26).

جدول (26)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات العوامل الوظيفية والتنظيمية

| الترتيب | القيمة الاحتمالية (Sig.) | قيمة الاختبار | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | البند |
|---------|--------------------------|---------------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------|
| 2 | *0.012 | 2.29 | 62.88 | 0.74 | 3.14 | المشاركة في اتخاذ القرار. |
| 3 | 0.328 | 0.45 | 60.64 | 0.85 | 3.03 | القيادة. |
| 1 | *0.000 | 10.14 | 72.99 | 0.75 | 3.65 | الالتزام التنظيمي. |
| 4 | *0.009 | -2.41 | 56.26 | 0.92 | 2.81 | الاستقرار والأمان الوظيفي. |
| | *0.000 | 4.15 | 64.40 | 0.63 | 3.22 | العوامل الوظيفية والتنظيمية. |

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (26) تبين أنالمتوسط الحسابي لجميع فقرات العوامل الوظيفية والتنظيمية يساوي 3.22 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 64.40%، قيمة الاختبار 4.15 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات العوامل الوظيفية والتنظيمية بشكل عام.

وذلك يعني أن العوامل التنظيمية والوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان من وجهة نظر العاملين تحتاج للتطوير والتعزيز وبخاصة في مجالات الاستقرار والأمان الوظيفي، والقيادة والمشاركة في اتخاذ القرار.

ويعزو الباحث حصول بعد الالتزام التنظيمي على أعلى الدرجات كون الالتزام التنظيمي مرتبط بالموظف نفسه أكثر من المؤسسة، بينما حصل بعد الاستقرار والأمان الوظيفي على أقل الدرجات بسبب عدم الاستقرار السياسي وخوف الموظف على مستقبله في هذه الظروف.

ويعزو الباحث: درجة الموافقة المتوسطة على فقرات العوامل التنظيمية والوظيفية إلى عدم استقرار الأوضاع في قطاع غزة في الفترة السابقة وبخاصة في مجالات عمل الوزارة مما أدى إلى وجود الوزارة وطواقمها في حالة طوارئ دائمة.

- تحليل فقرات العوامل المادية والمعنوية

- تحليل فقرات مجال " ظروف العمل المادية "

تم استخدام اختبار المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار T العينة واحدة. النتائج موضحة في جدول (27).

جدول (27)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " ظروف العمل المادية "

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) | الترتيب |
|---|--|-----------------|-------------------|--------------|---------------|--------------------------|---------|
| 1 | تهتم الوزارة بتوفير تصميمات مكتبية (ألوان الطلاء، التصميمات الهندسية) مريحة ومناسبة. | 3.04 | 1.24 | 60.87 | 0.41 | 0.341 | 7 |
| 2 | توفر الوزارة التجهيزات المكتبية المناسبة لطبيعة العمل | 3.20 | 1.04 | 63.91 | 2.21 | *0.014 | 4 |
| 3 | توفر الوزارة بيئة عمل آمنة وصحية | 3.16 | 1.04 | 63.21 | 1.81 | *0.036 | 5 |
| 4 | توفر الوزارة الوسائل التكنولوجية المناسبة لإنجاز العمل | 3.34 | 1.00 | 66.86 | 4.00 | *0.000 | 3 |
| 5 | تهتم الوزارة بأمن وسلامة العاملين | 3.35 | 1.09 | 67.05 | 3.82 | *0.000 | 2 |
| 6 | توفر الوزارة الإضاءة المناسبة في مكان العمل | 3.70 | 0.99 | 73.91 | 8.23 | *0.000 | 1 |
| 7 | تهتم الوزارة بتوفير درجة حرارة مناسبة في مكان العمل على مدار العام | 3.05 | 1.16 | 61.01 | 0.51 | 0.304 | 6 |
| | جميع فقرات المجال معاً | 3.26 | 0.79 | 65.24 | 3.93 | *0.000 | |

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (27) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة " توفر الوزارة الإضاءة المناسبة في مكان العمل " يساوي 3.70 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 73.91%، قيمة الاختبار 8.23 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.215 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة وهذه هي أعلى فقرة من فقرات المجال.

ويعزو الباحث الموافقة بدرجة كبيرة على الفقرة السادسة والتي تتناول توفر الإضاءة المناسبة في مكان العمل، أن الطقس في قطاع غزة دائماً معتدل والشمس مشرقة فبالتالي تكون الإضاءة مناسبة في معظم الأماكن التي انتقل إليها مقر الوزارة إضافةً إلى كون المبنى الحالي للوزارة جديد.

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى "تهتم الوزارة بتوفير تصميمات مكتبية (ألوان الطلاء، التصميمات الهندسية) مريحة ومناسبة" يساوي 3.04 أي أن الوزن النسبي 60.87%، قيمة الاختبار 0.41، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.341 وهذا يعني أن هنا كموافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. وهذه هي أقل فقرة من فقرات المجال.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.26، وأن الوزن النسبي يساوي 65.24%، قيمة الاختبار 3.93، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعني ذلك أن عينة الدراسة ترى أن ظروف العمل المادية في الوزارة تحتاج للتعزيز والتطوير، حيث إن جميع فقرات هذا المحور باستثناء الفقرة السادسة "توفر الوزارة الإضاءة المناسبة في مكان العمل " حازت على موافقة متوسطة.

ويعزو الباحث ذلك: إلى انتقال مقر الوزارة بين (4) أماكن في آخر 5 سنوات، حيث كان يدمر مقر الوزارة بعد كل حرب يشنها الاحتلال على قطاع غزة مما يؤدي إلى انتقال مقر الوزارة إلى مكان آخر والبدء بتجهيز المكان من جديد، حيث يوجد صعوبة في توفير أثاث وتجهيزات مكتبية حديثة نظراً لصعوبة الأوضاع الاقتصادية في البلاد، إضافة إلى أن مقرات الوزارة في المحافظات مقرات قديمة متهاكة أو مستأجرة.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة البليبيسي (2012) والتي أكدت على أن ظروف العمل جيدة في المؤسسات غير الحكومية، ودراسة الدحدوح (2015) التي أظهرت موافقة بدرجة متوسطة لمجال البيئة المدرسية والمادية الصحية، ودراسة العبيدي (2013) التي أشارت إلى أن هناك اتفاق جيد نوعاً ما حول أهمية متغير الظروف المادية في تحقيق الرضا لدى العاملين، ودراسة القحطاني (2012) التي أظهرت توافر الأجهزة الحديثة اللازمة لإنجاز المهام بمتوسط حسابي 3.56، ودراسة العنزوي (2013) التي أظهرت وجود ظروف عمل مناسبة وجيدة للعاملين.

واختلفت مع دراسة ديوب (2014) التي أظهرت أن ظروف العمل وبيئته في الشركات التي تم دراستها غير آمنة وغير صحية، ودراسة نصار (2013) التي أظهرت أن بيئة العمل المادية متوفرة بدرجة كبيرة في وكالة الغوث وبدرجة متوسطة في وزارة التربية والتعليم، ودراسة عارف (2011) التي أظهرت عدم وجود بيئة عمل مناسبة وملائمة للعمل من حيث الجوانب الصحية والطبيعية والمادية.

تحليل فقرات مجال " علاقات العمل "

تم استخدام اختبار المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار T لعينة واحدة. النتائج موضحة في جدول (28).

جدول (28)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " علاقات العمل "

| الترتيب | القيمة الاحتمالية (Sig.) | قيمة الاختبار | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة |
|---------|--------------------------|---------------|--------------|-------------------|-----------------|--|
| 2 | *0.000 | 6.85 | 70.50 | 0.90 | 3.53 | 1. يسود بين العاملين بالوزارة التعاون وروح الفريق الواحد |
| 6 | *0.000 | -8.75 | 42.16 | 1.20 | 2.11 | 2. توفر الوزارة رحلات ترفيهية لعائلات العاملين |
| 5 | *0.000 | -4.92 | 50.29 | 1.16 | 2.51 | 3. يتبادل العاملون بالوزارة الزيارات العائلية مع بعضهم البعض |
| 4 | *0.000 | -4.84 | 51.74 | 1.00 | 2.59 | 4. تعمل الإدارة العليا في الوزارة على نشر ثقافة الإخاء والتعاون بين العاملين |
| 3 | *0.000 | 5.76 | 70.07 | 1.03 | 3.50 | 5. تسود علاقة التقدير والاحترام بين الرؤساء والمرؤوسين بالوزارة |
| 1 | *0.000 | 5.98 | 70.94 | 1.08 | 3.55 | 6. تتوفر علاقة تواصل فعالة بين العاملين بغض النظر عن مستوياتهم الوظيفية |
| | 0.282 | -0.58 | 59.32 | 0.69 | 2.97 | جميع فقرات المجال معاً |

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (28) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة " تتوفر علاقة تواصل فعالة بين العاملين بغض النظر عن مستوياتهم الوظيفية " يساوي 3.55 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 70.94%، قيمة

الاختبار 5.98 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقةً بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة وهذه هي أعلى فقرة من فقرات المجال.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " توفر الوزارة رحلات ترفيهية لعائلات العاملين " يساوي 2.11 أي أن الوزن النسبي 42.16%، قيمة الاختبار -8.75، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هنا كموافقة بدرجة قليلة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة وهذه هي أقل فقرة من فقرات المجال.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.97، وأن الوزن النسبي يساوي 59.32%، قيمة الاختبار -0.58، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.282 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

من الملاحظ أن هناك تباين في آراء عينة الدراسة حول فقرات هذا المجال حيث نجد أن درجة الموافقة قليلة على الفقرات التي تتحدث عن علاقة الوزارة بالعاملين مثل الفقرات رقم (2،4)، في حين نجد أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على الفقرات التي تتناول علاقات العاملين بعضهم مع بعض مثل الفقرات (1،5،6)، وعليه على القيادة العليا بالوزارة زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية مع جميع الموظفين.

ويعزو الباحث ذلك إلى عدم إعطاء الإدارة العليا بالوزارة الجانب الاجتماعي أهمية قصوى ذلك نتيجة ضغوط العمل الكبيرة وحالة الطوارئ التي تعيشها دائماً الوزارة نتيجة إشرافها على ملفات هامة تمس حياة المواطن الفلسطيني في قطاع غزة، وفي المقابل يهتم العاملون بتنمية علاقاتهم مع بعضهم البعض.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة نصار (2013) التي أظهرت موافقة جيدة لموظفي وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم على علاقات العمل في بيئة العمل.

واختلفت مع دراسة الدحود (2015) التي أظهرت موافقة كبيرة جداً على مجال العلاقات الإنسانية، ودراسة العنزي (2013) التي أكدت موافقة العاملين على وجود العلاقات الإنسانية بدرجة موافق بشدة، ودراسة القحطاني (2012) التي أكدت على توافر العلاقات الإنسانية والانضباط بين العاملين بدرجة كبيرة جداً.

- تحليل فقرات مجال " التوازن بين الحياة والعمل "

تم استخدام اختبار المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار T العينة واحدة. النتائج موضحة في جدول (29).

جدول (29)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " التوازن بين الحياة والعمل "

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) | الترتيب |
|----|--|-----------------|-------------------|--------------|---------------|--------------------------|---------|
| 1. | تقدم الوزارة التسهيلات اللازمة التي تمكن الموظف من تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية | 2.91 | 1.18 | 58.27 | -0.87 | 0.194 | 6 |
| 2. | يتوفر لدى الوزارة جداول عمل مرنة لأداء المهام خارج ساعات العمل " أسبوع عمل مضغوط، تقاسم العمل. الخ " | 2.87 | 1.06 | 57.39 | -1.45 | 0.075 | 7 |
| 3. | توفر الوزارة للعاملين خدمات متنوعة (مالية، استشارية، قانونية، صحية) | 2.33 | 1.00 | 46.52 | -7.88 | *0.000 | 8 |
| 4. | يتلاءم وقت الدوام الوظيفي مع المتطلبات الوظيفية والشخصية للموظف. | 3.36 | 1.01 | 67.25 | 4.21 | *0.000 | 3 |
| 5. | يعتبر نظام الإجازات (الاعتيادية، المرضية، الطارئة) المعمول به في الوزارة مناسب وكافي | 3.58 | 0.88 | 71.65 | 7.77 | *0.000 | 2 |
| 6. | تقوم ثقافة الوزارة على احترام الالتزامات العائلية للعاملين | 3.18 | 0.99 | 63.60 | 2.13 | *0.017 | 4 |
| 7. | تراعي الوزارة الظروف الشخصية للعاملين عند النظر لتقييم أدائهم. | 3.17 | 1.03 | 63.33 | 1.90 | *0.030 | 5 |
| 8. | تسمح القوانين واللوائح المعمول بها بالوزارة للعاملين بأخذ إجازة عند الضرورة | 3.87 | 0.83 | 77.39 | 12.36 | *0.000 | 1 |
| | جميع فقرات المجال معاً | 3.16 | 0.66 | 63.22 | 2.88 | *0.002 | |

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (29) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة "تسمح القوانين واللوائح المعمول بها بالوزارة للعاملين بأخذ إجازة عند الضرورة" يساوي 3.87 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 77.39%، قيمة الاختبار 12.36 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقةً بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة وهذه هي أعلى فقرة من فقرات المجال.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة " توفر الوزارة للعاملين خدمات متنوعة (مالية، استشارية، قانونية، صحية)" يساوي 2.33 أي أن الوزن النسبي 46.52%، قيمة الاختبار 7.88-، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هنا كموافقة بدرجة قليلة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة وهذه هي أقل فقرة من فقرات المجال.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.16، وأن الوزن النسبي يساوي 63.22%، قيمة الاختبار 2.88، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.002 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

- **ويعني ذلك أن هذا المجال يحتاج للتطوير والتعزيز من وجهة نظر عينة الدراسة حيث إن 6 فقرات في هذا المجال من أصل 8 حازت على درجة موافقة متوسطة وهذا يعني أن هناك رضى نسبي على هذه الفقرات، ولكنها تحتاج للتطوير والتعزيز.**

ومن الملاحظ أن الفقرة الثالثة "توفر الوزارة للعاملين خدمات متنوعة (مالية، استشارية، قانونية، صحية)" **الفقرة الوحيدة في هذا المجال التي حازت على درجة موافقة قليلة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن توفير الخدمات المذكورة ليس من صلب عمل الوزارة وبخاصة في الظروف غير الطبيعية التي تعمل بها الوزارة.**

في حين أن ثاني أعلى الفقرات كانت الفقرة الخامسة "يعتبر نظام الإجازات (الاعتيادية، المرضية، الطارئة) المعمول به في الوزارة مناسب وكافي"، والفقرة الثامنة "تسمح القوانين واللوائح المعمول بها بالوزارة للعاملين بأخذ إجازة عند الضرورة"، وكلاهما يتحدث عن الإجازات، ويعزو الباحث الموافقة الكبيرة على تلك الفقرتين إلى أن الموظف لا يتجاوز حد الإجازات المسموح له بها نتيجة قلة عدد الموظفين وضغط العمل وشعوره بالمسؤولية تجاه المواطن الذي يعيش هو في نفس ظروفه وبالتالي تجد لديه رضا عن كم الإجازات التي يحصل عليها، وتجد لدى المسئول شعور بهذا الضغط فلا يرفض طلبات الإجازات المقدمة من قبل الموظف التي هي أصلاً تكون قليلة جداً.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة البلبيسي (2012) التي أظهرت وجود توازن بين العمل والحياة الشخصية داخل منظمات العمل غير الحكومية في القطاع، ودراسة نصار (2013) التي أظهرت أن درجة التوازن بين متطلبات الحياة والعمل مناسبة لكل من العاملين في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم.

واختلفت مع دراسة عارف (2011) التي أظهرت زيادة نسبة الإجازات بدون مرتب للعاملين.

- تحليل فقرات مجال " الأجر والمكافآت "

تم استخدام اختبار المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار T لعينة واحدة. النتائج موضحة في جدول (30).

جدول (30)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الأجر والمكافآت "

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) | الترتيب |
|----|--|-----------------|-------------------|--------------|---------------|--------------------------|---------|
| 1. | تتبع الوزارة نظام أجر مناسب ويلائم الوضع الاقتصادي للبلد | 2.47 | 1.12 | 49.42 | -5.54 | *0.000 | 4 |
| 2. | يتناسب الراتب مع خبراتك ومؤهلاتك العلمية. | 2.58 | 1.14 | 51.51 | -4.38 | *0.000 | 1 |
| 3. | يتناسب الراتب مع المهام الموكلة للموظف. | 2.50 | 1.11 | 50.00 | -5.30 | *0.000 | 2 |
| 4. | يتوافر في الوزارة نظام مكافآت عادل يرتبط مع الأداء الوظيفي للموظفين. | 2.04 | 1.06 | 40.88 | -10.53 | *0.000 | 6 |
| 5. | يعتبر الراتب مناسباً للموظف عند مقارنته بنظرائك العاملين في نفس المجال مع مؤسسات غير حكومية. | 2.16 | 1.12 | 43.17 | -8.88 | *0.000 | 5 |
| 6. | يشعر العاملون بسعادة كبيرة لما يتقاضوه من رواتب ومكافآت في العمل | 2.49 | 1.36 | 49.86 | -4.39 | *0.000 | 3 |
| | جميع فقرات المجال معاً | 2.37 | 0.93 | 47.43 | -7.93 | *0.000 | |

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (30) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " يتناسب الراتب مع خبراتك ومؤهلاتك العلمية " يساوي 2.58 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 51.51%، قيمة الاختبار 4.38- وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة قليلة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة وهذه هي أعلى فقرة من فقرات المجال.

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " يتوافر في الوزارة نظام مكافآت عادل يرتبط مع الأداء الوظيفي للموظفين " يساوي 2.04 أي أن الوزن النسبي 40.88%، قيمة الاختبار 10.53-، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هنا كموافقة بدرجة قليلة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة وهذه هي أقل فقرة من فقرات المجال.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.37، وأن الوزن النسبي يساوي 47.43%، قيمة الاختبار 7.93-، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة قليلة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعزو الباحث الموافقة القليلة على فقرات هذا المجال إلى أن أغلب موظفي الوزارة من الموظفين الذين تم تعيينهم بعد أحداث الانقسام الفلسطيني عام (2007)، فهم لا يتلقون رواتبهم الأساسية بانتظام لفترات طويلة إضافة إلى انخفاض قيمة الراتب وارتفاع مستوى المعيشة في القطاع مما يؤدي لثقل أعباء الحياة على الموظفين وخاصة أن أغلبهم متزوجون وعدم كفاية الأجور والمكافآت التي يحصل عليها العاملين بسبب الظروف الاقتصادية الصعبة للحكومة.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة المغربي (2004) التي أظهرت رفض العاملين من فئة الفنيين والإداريين لنظام الأجور والمكافآت، ودراسة نصار (2013) التي أظهرت أن مستوى الأجور والمكافآت في وزارة التربية والتعليم منخفض، ودراسة عارف (2011) التي أظهرت ضعف أجور العاملين بما لا يمكنهم من مجاراة ارتفاع الأسعار ومتطلبات الحياة.

واختلفت مع دراسة البليبيسي (2012) التي أكدت على وجود نظام واضح للأجور والمكافآت في المنظمات غير الحكومية، ودراسة المغربي (2004) التي أظهرت موافقة متوسطة من قبل الأطباء على نظام الأجور والمكافآت، ودراسة نصار (2013) التي أظهرت أن مستوى الأجور والمكافآت في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين متوسط.

- تحليل جميع فقرات العوامل المادية والمعنوية

تم استخدام اختبار المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار T العينة واحدة. النتائج موضحة في جدول (31).

جدول (31)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات العوامل المادية والمعنوية

| الترتيب | القيمة الاحتمالية (Sig.) | قيمة الاختبار | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | البند |
|---------|--------------------------|---------------|--------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------|
| 1 | *0.000 | 3.93 | 65.24 | 0.79 | 3.26 | ظروف العمل المادية. |
| 3 | 0.282 | -0.58 | 59.32 | 0.69 | 2.97 | علاقات العمل. |
| 2 | *0.002 | 2.88 | 63.22 | 0.66 | 3.16 | التوازن بين الحياة والعمل. |
| 4 | *0.000 | -7.93 | 47.43 | 0.93 | 2.37 | الأجور والمكافآت. |
| | 0.268 | -0.62 | 59.36 | 0.61 | 2.97 | العوامل المادية والمعنوية. |

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (31) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات العوامل المادية والمعنوية يساوي 2.97 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 59.36%، قيمة الاختبار -0.62، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.268 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات العوامل المادية والمعنوية بشكل عام.

ويرى الباحث أن درجة رضا العاملين عن ظروف العمل المادية والمعنوية درجة متوسطة على الرغم من الاختلاف في درجة الموافقة بين العوامل، حيث حصلت ظروف العمل المادية على أعلى الدرجات (3.26) ويعزو الباحث ذلك إلى انتقال العاملين إلى مبنى جديد مجهز بالعديد من التجهيزات الحديثة لكنها لا ترتقي إلى ما يرجوه العاملين بسبب الصعوبات التي تواجهها الوزارة في توفير كامل التجهيزات، وكذلك حصلت الأجور والمكافآت على أقل الدرجات (2.37) ويعزو الباحث ذلك إلى عدم

كفاية الأجر والمكافئات التي يحصل عليها العاملين بسبب الظروف الاقتصادية الصعبة للحكومة، وعدم قدرتها على توفير رواتب كاملة منذ أكثر من 4 اعوام. وبشكل عام فإن العوامل المادية والمعنوية في وزارة الأشغال العامة والإسكان من وجهة نظر العاملين تحتاج للتطوير والتعزيز.

ويعزو الباحث ذلك إلى الظروف الاقتصادية السيئة التي تعمل الوزارة فيها إضافة إلى تعرض مقر الوزارة للهدم مرتين في الحروب الثلاثة الأخيرة وتشتتهم بين أكثر من مقر.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة المغربي(2004) التي أكدت على موافقة أفراد مجتمع الدراسة بدرجة متوسطة فيما يتعلق بظروف العمل المعنوية، ودراسة نصار(2013) التي أظهرت أن بيئة العمل المادية وغير المادية متوفرة بدرجة متوسطة في وكالة الغوث.

واختلف مع دراسة نصار(2013) التي أظهرت أن بيئة العمل المادية وغير المادية غير مناسبة للعاملين في وزارة التربية والتعليم.

- تحليل فقرات مجال " مدى توفر أخلاقيات العمل في وزارة الأشغال العامة والإسكان " تم استخدام اختبار المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار T لعينة واحدة. النتائج موضحة في جدول (32).

جدول (32)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " مدى توفر أخلاقيات العمل في وزارة الأشغال العامة والإسكان "

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) | الترتيب |
|----|--|-----------------|-------------------|--------------|---------------|--------------------------|---------|
| 1. | يوجد لدى الوزارة منظومة قيم ومبادئ مكتوبة لسلوك الفرد والجماعة | 2.88 | 1.11 | 57.54 | -1.30 | 0.097 | 22 |
| 2. | تنتشر ثقافة تنظيمية أخلاقية قائمة على العدل والمساواة في الوزارة. | 2.96 | 1.01 | 59.28 | -0.42 | 0.337 | 18 |
| 3. | تعمل الوزارة على عقد دورات منتظمة لتنمية العاملين في مجال أخلاقيات العمل. | 2.27 | 1.01 | 45.36 | -8.53 | *0.000 | 26 |
| 4. | تبنى العلاقة بين العاملين على اختلاف مستوياتهم على الحب والمودة لا على المصالح المشتركة. | 2.91 | 1.07 | 58.27 | -0.95 | 0.172 | 20 |
| 5. | يتلقى المسؤولون استغلالاً لموظفين في إنجاز مهام شخصية | 2.88 | 1.11 | 57.70 | -1.22 | 0.112 | 21 |
| 6. | تتبع الإدارة العليا بالوزارة سياسات تعزز وتدعم الممارسات الأخلاقية وسلوك العاملين. | 3.07 | 0.91 | 61.45 | 0.94 | 0.175 | 17 |
| 7. | تعمل الوزارة على مكافأة العاملين المميزين | 2.50 | 1.15 | 50.07 | -5.05 | *0.000 | 25 |
| 8. | يستبعد المسؤولون العلاقات الشخصية مع الموظفين عند اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية | 2.79 | 1.02 | 55.80 | -2.42 | *0.008 | 24 |

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) | الترتيب |
|-----|---|-----------------|-------------------|--------------|---------------|--------------------------|---------|
| | الترقى داخل الوزارة. | | | | | | |
| 9. | تتبع الوزارة سياسات تضمن احترام خصوصية الموظفين | 3.19 | 0.94 | 63.74 | 2.35 | *0.010 | 13 |
| 10. | تتبع الوزارة سياسات تضمن عدم التمييز بين العاملين على أساس (العمر، الجنس، الإعاقة، الوزن والجاذبية) | 3.19 | 1.08 | 63.74 | 2.04 | *0.022 | 13 |
| 11. | يتم تقدير جهود الموظفين ولا ينسب العمل إلا لمن قام به | 2.96 | 1.22 | 59.28 | -0.35 | 0.364 | 18 |
| 12. | يحرص المسئولون في الوزارة على أن يكونوا قدوة للعاملين | 3.15 | 1.02 | 62.92 | 1.68 | *0.048 | 15 |
| 13. | تتبع الوزارة سياسات تعزز السلوك الأخلاقي للعاملين في الوزارة | 3.29 | 1.05 | 65.74 | 3.17 | *0.001 | 11 |
| 14. | يلتزم العاملون النزاهة في تصرفاتهم وتعاملهم مع الآخرين | 3.46 | 1.00 | 69.12 | 5.34 | *0.000 | 6 |
| 15. | يحافظ العاملون على أسرار وممتلكات الوزارة المالية والمعلوماتية | 3.62 | 1.09 | 72.37 | 6.72 | *0.000 | 3 |
| 16. | يتشارك العاملون في إنجاز بعضهم البعض | 3.45 | 1.01 | 69.06 | 5.30 | *0.000 | 7 |
| 17. | يساهم المسئولون برفع الروح المعنوية للموظفين | 3.20 | 1.20 | 64.03 | 1.98 | *0.025 | 12 |
| 18. | يحترم الزملاء وجهات نظر زملائهم حتى وان اختلفت معهم | 3.50 | 1.02 | 70.07 | 5.80 | *0.000 | 4 |
| 19. | يدافع المسئولون عن حقوق مرؤوسيه | 3.10 | 1.17 | 61.91 | 0.96 | 0.171 | 16 |

| الترتيب | القيمة الاحتمالية (Sig) | قيمة الاختبار | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة | م |
|---------|-------------------------|---------------|--------------|-------------------|-----------------|---|-----|
| 5 | *0.000 | 5.05 | 69.64 | 1.13 | 3.48 | يكافح العاملون الواسطة والمحسوبية في إنجاز المعاملات للمواطنين | .20 |
| 2 | *0.000 | 11.12 | 76.74 | 0.87 | 3.84 | يلتزم المرؤوسون بتنفيذ تعليمات رؤسائهم بما يخدم المصلحة العامة | .21 |
| 1 | *0.000 | 9.34 | 76.96 | 1.07 | 3.85 | تسعى الوزارة إلى تحجيم ومكافحة كافة السلوكيات غير الأخلاقية في العمل | .22 |
| 10 | *0.000 | 5.20 | 68.26 | 0.93 | 3.41 | يعمل المسؤولون بالوزارة على اطلاع المجتمع المحلي على الخدمات التي تقدمها الوزارة بشفافية ونزاهة | .23 |
| 8 | *0.000 | 6.37 | 68.99 | 0.83 | 3.45 | تتبنى الوزارة استراتيجية واضحة تعكس الجوانب الأخلاقية اتجاه كافة الأطراف ذات العلاقة بالوزارة | .24 |
| 23 | *0.024 | -2.00 | 56.40 | 1.06 | 2.82 | تنتشر ثقافة الاعتذار عند الخطأ لدى المسؤولين بالوزارة | .25 |
| 9 | *0.000 | 4.43 | 68.35 | 1.11 | 3.42 | يلتزم المسؤولون بصفات الصدق والأمانة والوفاء والرحمة مع العاملين | .26 |
| | *0.000 | 3.45 | 63.57 | 0.61 | 3.18 | جميع فقرات المجال معاً | |

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (32) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية والعشرين " تسعى الوزارة إلى تحجيم ومكافحة كافة السلوكيات غير الأخلاقية في العمل " يساوي 3.85 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 76.96%، قيمة الاختبار 9.34 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة وهذه هي أعلى فقرة من فقرات المجال.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة " تعمل الوزارة على عقد دورات منتظمة لتنمية العاملين في مجال أخلاقيات العمل" يساوي 2.27 أي أن الوزن النسبي 45.36%، قيمة الاختبار 8.53-، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هنا كموافقة بدرجة قليلة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة وهذه هي أقل فقرة من فقرات المجال.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.18، وأن الوزن النسبي يساوي 63.57%، قيمة الاختبار 3.45، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ولقد جاءت الفقرات 11، 12، 25 التي تتحدث عن السلوك القيادي بنسبة متوسطة وفي مراتب دنيا ومتوسطة من فقرات مجال أخلاقيات العمل، وهذا يتماشى مع تحليل فقرات مجال القيادة حيث حصلت فقرة "تلتزم الإدارة العليا العدالة في التعامل مع الموظفين" على الترتيب الأخير بين فقرات مجال القيادة، إضافة إلى حصول بعد القيادة على وزن نسبي 62.88% ويأتي ثالثاً ضمن مجالات العوامل الوظيفية والتنظيمية.

ويعزو الباحث الموافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على الفقرة الثانية والعشرون "تسعى الوزارة إلى تحجيم ومكافحة كافة السلوكيات غير الأخلاقية في العمل" إلى سياسة الوزارة الحاسمة في مواجهة السلوكيات غير الأخلاقية، أما الموافقة بدرجة قليلة من قبل أفراد العينة على الفقرة الثالثة "تعمل الوزارة على عقد دورات منتظمة لتنمية العاملين في مجال أخلاقيات العمل" فيعزوه الباحث إلى إغفال الوزارة لأهمية هذه الدورات في الحد من السلوكيات الخاطئة والاكتفاء بالمكافحة العملية للسلوكيات الخاطئة، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة طيبش (2009) التي أكدت على عدم إعطاء الاهتمام الكافي من قبل وزارة الصحة الفلسطينية بإعطاء دورات للموظفين لتنمية السلوك الأخلاقي لديهم، وكذلك حصلت الفقرة السابعة "تعمل الوزارة على مكافأة العاملين المميزين" على درجة متدنية

ويعزو الباحث ذلك إلى انعدام المكافآت الممنوحة للموظفين من قبل الوزارة بسبب الأوضاع الاقتصادية الصعبة التي تمر بها الوزارة.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة طبش (2009) التي أظهرت التزام العاملين بأخلاقيات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية بقطاع غزة من ناحية إحصائية ولكن واقع العمل في الوزارة وخصوصيتها لأنها تتعامل مع أرواح البشر يعتبر متدني ولا يرتقي إلى المستوى المطلوب.

- **واختلف مع دراسة العطوي (2013)** التي بينت نتائج الدراسة أن أفراد العينة موافقون على محور التزام منسوبي قيادة قطاع حرس الحدود بحقل بأخلاقيات العمل بمتوسط حسابي (4.06 من 5) ودراسة الخميس (2013) التي أظهرت موافقة بدرجة مرتفعة على التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية الكويتية بأخلاقيات مهنة التدريس، ودراسة بو عباس (2010) التي أظهرت أن درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية بأخلاقيات العمل الإداري في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت كما يراها أعضاء هيئة التدريس كانت مرتفعة ولجميع المجالات، ودراسة يحيى (2010) التي أظهرت أن درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية كانت بدرجة كبيرة جداً، ودراسة أبو طيخ (2008) التي أظهرت أن مدى التزام مديري المدارس الأساسية الدنيا بأخلاقيات مهنة التعليم بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين كانت بدرجة كبيرة.

خامساً- اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في وزارة الأشغال وأخلاقيات العمل.

يبين جدول (33) أن معامل الارتباط يساوي 763، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في وزارة الأشغال وأخلاقيات العمل.

ويرى الباحث وجود جودة حياة وظيفية بكل تأكيد سيزيد من التزام العاملين بأخلاقيات العمل والعكس صحيح فانعدام الأجور وقلة الراحة وزيادة الضغط وسوء في العلاقات مع الزملاء في العمل سيؤدي إلى التهاون بالسلوكيات الأخلاقية في العمل.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة البلبيسي (2012) التي أكدت على وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية وبين الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في غزة، ودراسة Amraei et al (2015) التي أكدت على أن لجودة حياة العمل دوراً هاماً في زيادة إنتاجية الموارد البشرية وفي رفع كفاءة المنظمات وتؤثر على التمكين والسلوك الوظيفي، ودراسة AFSAR (2014) التي بينت أن جودة حياة العمل لها تأثير إيجابي على عمل الأكاديميين.

جدول (33)

معامل الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في وزارة الأشغال وأخلاقيات العمل

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | معامل بيرسون للارتباط | الفرضية |
|--------------------------|-----------------------|--|
| *0.000 | .763 | لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في وزارة الأشغال وأخلاقيات العمل. |

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

ويشتق من هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين توافر العوامل الوظيفية والتنظيمية بالمنظمة وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال.

يبين جدول (34) أن معامل الارتباط يساوي 635، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر العوامل الوظيفية والتنظيمية بالمنظمة وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال.

ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية العوامل الوظيفية والتنظيمية في ضبط السلوك الأخلاقي للموظفين، فالمشاركة في القرارات وأسلوب الرئيس في الإشراف والشعور بالاستقرار والأمان الوظيفي، سيؤثر بالتأكيد إيجاباً أو سلباً على أخلاقيات الموظف.

جدول (34)

معامل الارتباط بين توافر العوامل الوظيفية والتنظيمية بالمنظمة وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | معامل بيرسون للارتباط | الفرضية |
|--------------------------|-----------------------|---|
| *0.000 | .407 | لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين المشاركة في اتخاذ القرار وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال. |
| *0.000 | .628 | لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين القيادة وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال. |
| *0.000 | .486 | لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الالتزام التنظيمي وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال. |
| *0.000 | .428 | لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الاستقرار والأمان الوظيفي وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال. |
| *0.000 | .635 | لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين توافر العوامل الوظيفية والتنظيمية بالمنظمة وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال. |

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين توافر العوامل المادية والمعنوية بالمنظمة وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال.

يبين جدول (35) أن معامل الارتباط يساوي 0.763، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر العوامل المادية والمعنوية بالمنظمة وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال. ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية العوامل الوظيفية والتنظيمية في ضبط السلوك الأخلاقي للعاملين، فمما لا شك فيه أن ظروف العمل الصحية والعلاقات بين العاملين والأجور والمكافآت وضغط العمل له تأثير على أخلاقيات العاملين.

جدول (35)

معامل الارتباط بين توافر العوامل المادية والمعنوية بالمنظمة وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | معامل بيرسون للارتباط | الفرضية |
|--------------------------|-----------------------|---|
| *0.000 | .525 | لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين ظروف العمل المادية وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال. |
| *0.000 | .680 | لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين علاقات العمل وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال. |
| *0.000 | .688 | لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التوازن بين الحياة والعمل وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال. |
| *0.000 | .581 | لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الأجور والمكافآت وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال. |
| *0.000 | .763 | لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين توافر العوامل المادية والمعنوية بالمنظمة وأخلاقيات العمل في وزارة الأشغال. |

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى البيانات الشخصية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة في الوزارة).

تم استخدام اختبار " T لعينتين مستقلتين " لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام اختبار " التباين الأحادي " لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة الباحثين حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى الجنس.

من النتائج الموضحة في جدول (36) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار T العينتين مستقلتين " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معا وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تُعزى إلى الجنس.

ويعزو الباحث ذلك إلى عدم وجود تمييز أو تفريق في تعامل وزارة الأشغال مع الموظفين على أساس الجنس وأن كلا الجنسين يعملان في نفس الأوضاع والبيئة.

واختلفت مع دراسة البليبيسي (2012) التي أكدت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية تُعزى إلى الجنس لصالح الذكور، ودراسة نصار (2013) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى الجنس لصالح الذكور في مجال ظروف العمل المادية وغير المادية والاستغراق الوظيفي، ودراسة الدحوح (2015) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى الجنس لصالح المعلمات في مجال العلاقات الإنسانية.

جدول (36)

نتائج اختبار " T لعينتين مستقلتين " - الجنس

| القيمة الاحتمالية (.Sig) | قيمة الاختبار | المتوسطات | | المجال |
|-----------------------------|---------------|-----------|------|------------------------------|
| | | أنثى | ذكر | |
| 0.749 | -0.320 | 3.20 | 3.14 | المشاركة في اتخاذ القرار. |
| 0.565 | 0.576 | 2.91 | 3.05 | القيادة. |
| 0.502 | -0.673 | 3.78 | 3.63 | الالتزام التنظيمي. |
| 0.718 | 0.362 | 2.73 | 2.82 | الاستقرار والأمان الوظيفي. |
| 0.951 | -0.061 | 3.23 | 3.22 | العوامل الوظيفية والتنظيمية. |
| 0.368 | 0.903 | 3.08 | 3.28 | ظروف العمل المادية. |
| 0.795 | -0.260 | 3.01 | 2.96 | علاقات العمل. |
| 0.789 | 0.268 | 3.12 | 3.17 | التوازن بين الحياة والعمل. |
| 0.068 | 1.837 | 1.94 | 2.42 | الأجور والمكافآت. |
| 0.361 | 0.917 | 2.83 | 2.98 | العوامل المادية والمعنوية. |

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة الباحثين حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى العمر.

من النتائج الموضحة في جدول (37) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة 0.05 لمجال " علاقات العمل " وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تُعزى إلى العمر وذلك لصالح الذين أعمارهم أقل من 30 سنة.

ويعزو الباحث ذلك كون الموظفين الأقل من 30 عاماً هم موظفون جدد وعلاقاتهم تكون سطحية مع الزملاء وهم من فئة الشباب والذين يسعون لبناء علاقات عمل جيدة مع الزملاء الأقدم منهم في الوظيفة إضافة إلى وجود روح الشباب المرتبطة بالعلاقات الاجتماعية.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معاً تُعزى إلى العمر.

ويعزو الباحث ذلك إلى كون الموظفين الأكبر من 30 عاماً هم موظفون قداماء في غالبيتهم لا يحتاجون لبناء علاقات عمل جديدة كونهم قد كونوا علاقات سابقة مع بعضهم البعض.

واتفقت مع دراسة عباس والزاملي (2007) والتي أظهرت عدم وجود فروق لدى أفراد عينة الدراسة تُعزى لمتغير العمر، ودراسة البليسي (2012) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية تُعزى إلى العمر، ودراسة العنزي (2013) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول) خصائص بيئة العمل، وواقع الالتزام الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة الحدود الشمالية، والمعوقات التي توجد في بيئة العمل وتؤثر في الالتزام الوظيفي، والسبل التي تحد من المعوقات التي توجد في بيئة العمل وتؤثر سلباً في الالتزام الوظيفي (تُعزى إلى متغير العمر).

واختلفت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة نصار (2013) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير العمر في محاور ظروف العمل المادية وغير المادية، وتحقيق الذات، التوازن بين الحياة والعمل، التقليل من ضغوط العمل.

جدول (37)

نتائج اختبار " التباين الأحادي " - العمر

| القيمة الاحتمالية (.Sig) | قيمة الاختبار | المتوسطات | | | | المجال |
|-----------------------------|---------------|--------------------|----------------------------|----------------------------|------------------|------------------------------|
| | | من 50 عام فأكثر | من 40 إلى أقل من 50 عام | من 30 إلى أقل من 40 عام | أقل من 30 عام | |
| 0.598 | 0.629 | 3.05 | 3.05 | 3.24 | 3.12 | المشاركة في اتخاذ القرار. |
| 0.126 | 1.938 | 3.25 | 2.69 | 3.05 | 2.98 | القيادة. |
| 0.373 | 1.050 | 3.58 | 3.44 | 3.76 | 3.66 | الالتزام التنظيمي. |
| 0.638 | 0.566 | 2.95 | 2.61 | 2.81 | 2.80 | الاستقرار والأمان الوظيفي. |
| 0.389 | 1.013 | 3.26 | 3.01 | 3.28 | 3.20 | العوامل الوظيفية والتنظيمية. |
| 0.840 | 0.280 | 3.34 | 3.32 | 3.19 | 3.27 | ظروف العمل المادية. |
| *0.043 | 2.799 | 2.97 | 2.57 | 3.05 | 3.07 | علاقات العمل. |
| 0.298 | 1.238 | 3.29 | 2.97 | 3.11 | 3.24 | التوازن بين الحياة والعمل. |
| 0.353 | 1.097 | 2.61 | 2.25 | 2.35 | 2.22 | الأجور والمكافآت. |
| 0.466 | 0.855 | 3.08 | 2.81 | 2.95 | 2.98 | العوامل المادية والمعنوية. |

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى المسمى الوظيفي.

من النتائج الموضحة في جدول (38) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار" التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معاً وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معاً تُعزى إلى المسمى الوظيفي.

ويعزو الباحث ذلك إلى كون جميع الموظفين باختلاف مستوياتهم الوظيفية يعملون في بيئة وظيفية واحدة وسياسة وظيفية عادلة وأن الوزارة توفر جودة حياة وظيفية لجميع الموظفين باختلاف مسمياتهم الوظيفية.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة مع دراسة عبد الواحد(2010) والتي أكدت على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول بيئة العمل وتأثيرها في أداء الموظفين في ديوان الموظفين العام لجميع المجالات تُعزى إلى(المسمى الوظيفي)، حيث أن الجوانب الاقتصادية والاجتماعية السائدة في تلك الفترة تختلف عنها في الفترة الحالية من حيث التصيق المالي والاقتصادي المفروض على قطاع غزة.

واختلفت مع دراسة نصار (2013) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع المجالات باستثناء مجال التوازن بين الحياة والعمل تُعزى لمتغير المسمى الوظيفي لصالح مدير المدرسة، ودراسة العنزي (2013) التي أكدت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة في المحور الأول الخاص بخصائص بيئة العمل تُعزى لمتغير الرتبة العسكرية لصالح الذين رتبته من جندي لعريف.

جدول (38)

نتائج اختبار "التباين الأحادي" - المسمى الوظيفي

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | قيمة الاختبار | المتوسطات | | | | | | | المجال |
|--------------------------|---------------|-----------|----------|------------|-----------|----------|------------------|----------------|-------------|
| | | أخرى | سكرتارية | موظف إداري | رئيس شعبة | رئيس قسم | مدير دائرة/ نائب | مدير عام/ نائب | |
| 0.889 | 0.382 | 3.10 | 2.88 | 3.18 | 3.14 | 3.08 | 3.13 | 3.38 | المشاركة |
| 0.087 | 1.889 | 3.40 | 2.92 | 2.99 | 3.06 | 2.66 | 2.79 | 3.17 | القيادة. |
| 0.051 | 2.157 | 3.84 | 3.86 | 3.67 | 4.20 | 3.60 | 3.32 | 3.22 | الالتزام |
| 0.356 | 1.116 | 3.03 | 3.37 | 2.72 | 2.92 | 2.77 | 2.54 | 2.75 | الاستقرار |
| 0.392 | 1.057 | 3.41 | 3.29 | 3.21 | 3.42 | 3.09 | 3.00 | 3.16 | العوامل |
| 0.751 | 0.573 | 3.37 | 3.53 | 3.17 | 3.51 | 3.11 | 3.23 | 3.38 | ظروف |
| 0.689 | 0.652 | 2.99 | 2.86 | 3.09 | 2.80 | 2.84 | 2.77 | 2.97 | علاقات |
| 0.269 | 1.284 | 3.43 | 3.02 | 3.10 | 3.28 | 3.03 | 3.03 | 3.13 | التوازن بين |
| 0.323 | 1.175 | 2.72 | 2.10 | 2.22 | 2.70 | 2.35 | 2.31 | 2.26 | الأجور |
| 0.604 | 0.758 | 3.16 | 2.91 | 2.92 | 3.10 | 2.86 | 2.87 | 2.97 | العوامل |

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة الباحثين حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى المؤهل العلمي.

من النتائج الموضحة في جدول (39) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معاً، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معاً تُعزى إلى المؤهل العلمي.

ويعزو الباحث ذلك إلى ما ذكرناه سابقاً كون جميع الموظفين باختلاف مستوياتهم الوظيفية يعملون في بيئة وظيفية واحدة وسياسة وظيفية عادلة وان الوزارة توفر جودة حياة وظيفية لجميع الموظفين باختلاف مسمياتهم الوظيفية وأيضاً مؤهلهم العلمي.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة البليسي(2012) التي أكدت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية تُعزى إلى المؤهل العلمي، ودراسة الدحوح(2015) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى المؤهل العلمي.

واختلفت الدراسة مع دراسة عباس والزامل (2007) والتي أظهرت وجود فروق لدى أفراد عينة الدراسة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي ولصالح حملة درجة الدكتوراه، ودراسة نصار(2013) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمجال تحقيق الذات تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، ودراسة العنزي(2013) التي أكدت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة في المحور الأول الخاص بخصائص بيئة العمل تُعزى لمتغير المستوى التعليمي لصالح الذين مستواهم التعليمي أقل من الثانوي.

جدول (39)

نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المؤهل العلمي

| القيمة الاحتمالية (.Sig) | قيمة الاختبار | المتوسطات | | | | المجال |
|-----------------------------|---------------|----------------|-----------|----------------|---------------------------|------------------------------|
| | | دراسات عليا | بكالوريوس | دبلوم متوسط | ثانوية عامة فما دون | |
| 0.199 | 1.572 | 3.39 | 3.12 | 2.88 | 3.12 | المشاركة في اتخاذ القرار . |
| 0.509 | 0.777 | 3.04 | 2.93 | 3.11 | 3.19 | القيادة. |
| 0.225 | 1.472 | 3.43 | 3.64 | 3.94 | 3.71 | الالتزام التنظيمي. |
| 0.388 | 1.016 | 2.77 | 2.70 | 3.10 | 2.94 | الاستقرار والأمان الوظيفي. |
| 0.699 | 0.476 | 3.20 | 3.16 | 3.32 | 3.30 | العوامل الوظيفية والتنظيمية. |
| 0.942 | 0.131 | 3.33 | 3.23 | 3.22 | 3.29 | ظروف العمل المادية. |
| 0.260 | 1.353 | 3.14 | 2.97 | 3.05 | 2.79 | علاقات العمل. |
| 0.319 | 1.182 | 3.23 | 3.05 | 3.26 | 3.28 | التوازن بين الحياة والعمل. |
| 0.220 | 1.492 | 2.36 | 2.22 | 2.60 | 2.59 | الأجور والمكافآت. |
| 0.621 | 0.592 | 3.04 | 2.90 | 3.05 | 3.02 | العوامل المادية والمعنوية. |

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة الباحثين حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى عدد سنوات الخدمة في الوزارة.

من النتائج الموضحة في جدول (40) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة 0.05 لمجال " الالتزام التنظيمي " وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين

متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تُعزى إلى عدد سنوات الخدمة في الوزارة وذلك لصالح الذين سنوات خدمتهم في الوزارة أقل من 5 سنوات.

ويعزو الباحث ذلك إلى كون الموظفين الجدد بحاجة إلى إثبات أنفسهم لدى مسؤوليهم كون فترة بداية العمل تكون فترة تجربة للموظف لإثبات نفسه، إضافةً إلى أن لديهم همّة وقوة دافعة للعمل أكبر من باقي الفئات العمرية وبخاصة أن معظمهم من الشباب.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معاً تُعزى إلى عدد سنوات الخدمة في الوزارة.

واتفقت مع ودراسة البليبيسي (2012) التي أكدت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية تُعزى إلى الخبرة، ودراسة نصار (2013) التي أكدت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول أثر جودة حياة العمل على تنمية الاستغراق الوظيفي تُعزى إلى عدد سنوات الخبرة في المنصب الحالي، ودراسة الدحوح (2015) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى متغير سنوات الخدمة في مجال العلاقات الإنسانية ومجال المشاركة في اتخاذ القرار ومجال البيئة المدرسية المادية والصحية.

واختلفت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة العنزي (2013) التي أكدت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة تُعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في محور الالتزام التنظيمي.

جدول (40)

نتائج اختبار " التباين الأحادي " - عدد سنوات الخدمة في الوزارة

| القيمة الاحتمالية (.Sig) | قيمة الاختبار | المتوسطات | | | المجال |
|-----------------------------|---------------|----------------|--------------------------|----------------|------------------------------|
| | | 10 سنوات فأكثر | من 5 إلى أقل من 10 سنوات | أقل من 5 سنوات | |
| 0.894 | 0.112 | 3.17 | 3.12 | 3.18 | المشاركة في اتخاذ القرار. |
| 0.443 | 0.818 | 2.91 | 3.02 | 3.17 | القيادة. |
| *0.009 | 4.908 | 3.31 | 3.71 | 3.84 | الالتزام التنظيمي. |
| 0.958 | 0.043 | 2.85 | 2.81 | 2.78 | الاستقرار والأمان الوظيفي. |
| 0.327 | 1.126 | 3.09 | 3.23 | 3.32 | العوامل الوظيفية والتنظيمية. |
| 0.968 | 0.033 | 3.25 | 3.28 | 3.24 | ظروف العمل المادية. |
| 0.102 | 2.320 | 2.74 | 3.05 | 3.01 | علاقات العمل. |
| 0.726 | 0.321 | 3.14 | 3.20 | 3.09 | التوازن بين الحياة والعمل. |
| 0.267 | 1.332 | 2.39 | 2.47 | 2.15 | الأجور والمكافآت. |
| 0.545 | 0.610 | 2.92 | 3.02 | 2.90 | العوامل المادية والمعنوية. |

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة في الوزارة).

تم استخدام اختبار " T لعينتين مستقلتين " لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام اختبار " التباين

الأحادي " لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

وينفرع من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى الجنس.

من النتائج الموضحة في جدول (41) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " T لعينتين مستقلتين " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى الجنس.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن جميع العاملين في الوزارة يتمتعون بأخلاقيات عمل جيدة سواء كانوا إناثاً أو ذكوراً وبخاصة أن معظم العاملين في الوزارة هم من الموظفين الجدد كما ذكرنا سابقاً والذين يريدون أن يثبتوا حسن أخلاقهم إضافةً إلى طبيعة التنشئة التي تحيط بأبناء المجتمع الفلسطيني والتي تدعو للتمسك بالقيم والأخلاق وتشمل جميع أفرادهم ذكوراً وإناثاً دون تمييز .

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة الخميس (2013) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لدرجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم تبعاً لمتغير الجنس، ودراسة الزيناتي (2014) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس ودراسة طيش (2009) التي أكدت على عدم وجود فروق بين إجابات المبحوثين حول مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية بقطاع غزة تُعزى للجنس، ودراسة بو عباس (2010) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية بأخلاقيات العمل ككل تبعاً لمتغير الجنس.

واختلفت مع دراسة يحيى (2010) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم تُعزى لمتغير الجنس، ولصالح الذكور، ودراسة أبو طيبخ (2008) والتي أكدت على وجود

فروق دالة إحصائياً في التزام مديري المدارس الأساسية الدنيا بأخلاقيات مهنة التعليم بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين تُعزى لمتغير الجنس.

جدول (41)

نتائج اختبار " T لعينتين مستقلتين " - الجنس

| القيمة الاحتمالية (.Sig) | قيمة الاختبار | المتوسطات | | المجال |
|-----------------------------|---------------|-----------|------|--|
| | | أنثى | ذكر | |
| 0.613 | 0.507 | 3.10 | 3.19 | مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة. |

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى العمر.

من النتائج الموضحة في جدول (42) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى العمر.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن العاملين في الوزارة بغض النظر عن أعمارهم، يدركون أهمية امتلاك أخلاقيات العمل حيث لا يوجد فروق بالتحلي بأخلاقيات العمل بين جميع الفئات العمرية للعاملين بالوزارة كون أخلاقيات العمل جزءاً من ثقافة المؤسسات الفلسطينية.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة أبو الكاس (2015) التي أظهرت عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول أخلاقيات العمل تُعزى لمتغير العمر، ودراسة الزينات (2014) التي أظهرت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير العمر، ودراسة طيش (2009) التي أكدت على عدم وجود فروق بين إجابات المبحوثين حول مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية بقطاع غزة تُعزى للعمر.

واختلف مع دراسة العطوي (2012) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه أفراد عينة الدراسة تُعزى إلى العمر لصالح الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 19 عاما إلى أقل من 25 عام حول محور مدى الالتزام بأخلاقيات العمل في قيادة قطاع حرس الحدود بحقل، ودراسة عبد العال (2015) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تُعزى إلى العمر وذلك لصالح الذين أعمارهم 45 سنة فأكثر لمجال مدى التزام مراجعي الحسابات بالمبادئ الأساسية للسلوك الأخلاقي ومجال أثر القوانين والأنظمة المنظمة لمهنة مراجعة الحسابات على درجة التزام مراجعي الحسابات بقواعد السلوك المهني.

جدول (42)

نتائج اختبار " التباين الأحادي " - العمر

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | قيمة الاختبار | المتوسطات | | | | المجال |
|--------------------------|---------------|-----------------|-------------------------|-------------------------|---------------|--|
| | | من 50 عام فأكثر | من 40 إلى أقل من 50 عام | من 30 إلى أقل من 40 عام | أقل من 30 عام | |
| 0.263 | 1.343 | 3.34 | 3.01 | 3.14 | 3.17 | مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة. |

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة الباحثين حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى المسمى الوظيفي.

من النتائج الموضحة في جدول (43) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى المسمى الوظيفي وذلك لصالح الذين يحملون مسميات وظيفية أخرى "حارس، ميكانيكي، سائق، سائق معدات ثقيلة، مراسل، آذن، حداد، سباك، كهربائي، فني، مهني".

ويعزو الباحث ذلك إلى أن هذه الفئة تعمل في بيئة عمل اجتماعية حيث يعمل العاملون داخل الورش الفنية الخاصة بهم كأنهم مجموعة واحدة تربطهم ببعض العلاقات متينة ويوجد احتكاك عالي أثر على سلوكهم الأخلاقي بدرجة أعلى من باقي المسميات الوظيفية.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة العطوي (2013) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه أفراد العينة حول محور مدى الالتزام بأخلاقيات العمل في قيادة قطاع حرس الحدود بحقل لصالح أصحاب الرتبة العسكرية جندي.

واختلفت مع دراسة عبد العال (2015) التي تظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تُعزى إلى المسمى الوظيفي، وذلك لصالح الذين مساهم الوظيفي مدير مراجعة الحسابات

جدول (43)

نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المسمى الوظيفي

| القيمة الاحتمالية (.Sig) | قيمة الاختبار | المتوسطات | | | | | | | المجال |
|-----------------------------|---------------|-----------|----------|---------------|--------------|-------------|------------------------|----------------------|------------------------------------|
| | | أخرى | سكرتارية | موظف إداري | رئيس شعبة | رئيس قسم | مدير دائرة/ نائب | مدير عام/ نائب | |
| *0.024 | 2.523 | 3.49 | 2.79 | 3.16 | 3.23 | 2.96 | 3.02 | 3.18 | مدى توافر أخلاقيات العمل لدى |

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) بين متوسطات استجابة الباحثين حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى المؤهل العلمي.

من النتائج الموضحة في جدول (44) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة

إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى المؤهل العلمي.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن العاملين في الوزارة بغض النظر عن مؤهلهم العلمي، يدركون أهمية امتلاك أخلاقيات العمل مما يوحد نظرهم نحو هذه الأخلاقيات حيث إن عدم امتلاك المؤهل العلمي لا يقلل من التحلي بأخلاقيات العمل كون أخلاقيات العمل جزءاً من ثقافة المؤسسات الفلسطينية.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة أبو الكاس (2015) التي أظهرت عدم وجود فروق معنوية بين استجابات الباحثين حول أخلاقيات العمل تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ودراسة بو عباس (2010) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية بأخلاقيات العمل الإداري تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، ودراسة الخميس (2013) التي أظهرت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ودراسة الزيناتي (2014) التي أظهرت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، ودراسة يحيى (2010) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة في درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات الإدارة المدرسية، من وجهة نظر معلمي مدارسهم، تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، ودراسة طبش (2009) التي أظهرت عدم وجود فروق بين إجابات الباحثين حول مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية بقطاع غزة تُعزى للمؤهل العلمي، ودراسة عبد العال (2015) التي أظهرت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تُعزى إلى المؤهل العلمي.

واختلفت مع دراسة العطوي (2013) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه أفراد عينة الدراسة حول محور مدى الالتزام بأخلاقيات العمل في قيادة طاع حرس الحدود بحقل لصالح أصحاب المؤهل العلمي الثانوية العامة.

جدول (44)

نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المؤهل العلمي

| القيمة الاحتمالية (.Sig) | قيمة الاختبار | المتوسطات | | | | المجال |
|-----------------------------|---------------|----------------|-----------|----------------|---------------------------|--|
| | | دراسات عليا | بكالوريوس | دبلوم متوسط | ثانوية عامة فما دون | |
| 0.418 | 0.952 | 3.19 | 3.10 | 3.18 | 3.32 | مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة. |

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة الباحثين حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى عدد سنوات الخدمة في الوزارة.

من النتائج الموضحة في جدول (45) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تُعزى إلى عدد سنوات الخدمة في الوزارة.

ويرى الباحث أن زيادة سنوات الخدمة أو قلتها لا تعني مزيداً من الالتزام الأخلاقي أو تهاوناً بأخلاقيات العمل، كون أن جميع العاملين من بيئة اجتماعية واحدة ومحافظه.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن جميع العاملين بالوزارة بغض النظر عن عدد سنوات خدمتهم فهم يدركون أهمية التحلي بأخلاقيات العمل والذي من شأنه أن يعزز من انتمائهم الوظيفي بغض النظر عن الظروف الاقتصادية الصعبة.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة أبو الكاس (2015) التي أظهرت عدم وجود فروق معنوية بين استجابات الباحثين حول أخلاقيات العمل تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة ، ودراسة طبش (2009) التي أكدت على عدم وجود فروق بين إجابات الباحثين حول مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية بقطاع غزة تُعزى لسنوات العمل في الوزارة،

ودراسة بو عباس (2010) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية في أخلاقيات العمل الإداري تُعزى لمتغير الخبرة العملية، ودراسة أبو طبيخ (2008) والتي أكدت على عدم وجود فروق دالة إحصائية في التزام مديري المدارس الأساسية الدنيا بأخلاقيات مهنة التعليم بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين يعزى لمتغير الخبرة.

واختلفت مع دراسة العطوي (2013) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه أفراد عينة الدراسة حول محور مدى الالتزام بأخلاقيات العمل في قطاع حرس الحدود بحقل لصالح أصحاب مدة الخدمة أقل من 10 أعوام، دراسة الزيناتي (2014) التي أظهرت أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة، ودراسة يحيى (2010) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة في درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات الإدارة المدرسية، من وجهة نظر معلمي مدارسهم تُعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح من هم أقل من 6 سنوات، ودراسة عبد العال (2015) التي أظهرت أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تُعزى إلى عدد سنوات الخبرة العلمية لصالح الذين خبرتهم 15 عاما فاكثر في مجال مدى التزام مراجعي الحسابات بقواعد السلوك المهني التي أوصت جمعية مدقي الحسابات القانونيين الفلسطينية ونقابة المحاسبين والمراجعين الفلسطينية.

جدول (45)

نتائج اختبار " التباين الأحادي " - عدد سنوات الخدمة في الوزارة

| القيمة الاحتمالية (.Sig) | قيمة الاختبار | المتوسطات | | | المجال |
|-----------------------------|---------------|----------------|--------------------------|----------------|--|
| | | 10 سنوات فأكثر | من 5 إلى أقل من 10 سنوات | أقل من 5 سنوات | |
| 0.215 | 1.556 | 3.06 | 3.27 | 3.11 | مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة. |

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

- ❖ نتائج الدراسة.
- ❖ توصيات الدراسة.
- ❖ الدراسات المقترحة.

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

أولاً- نتائج الدراسة:

نتائج عامة:

1. يشارك العاملون في وزارة الأشغال العامة والإسكان في اتخاذ القرارات بدرجة متوسطة، وبنسبة (62.88%).
2. الممارسات القيادية من قبل الإدارة العليا في وزارة الأشغال العامة والإسكان موجودة بدرجة متوسطة وبنسبة (60.64%).
3. يوجد التزام وظيفي بدرجة كبيرة من قبل العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان وبنسبة (72.99%).
4. يشعر العاملون بالاستقرار والأمان الوظيفي بدرجة متوسطة في وزارة الأشغال العامة والإسكان، وبنسبة (56.26%).
5. ظروف العمل في وزارة الأشغال العامة والإسكان موجودة بدرجة متوسطة وبنسبة (65.24%).
6. علاقة العمل الاجتماعية بين الوزارة ككل والعاملين متوسطة، بينما علاقات العمل الاجتماعية بين الموظفين أنفسهم مرتفعة.
7. يوجد رضى نسبي (63.22%) وبدرجة متوسطة من قبل العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان فيما يتعلق بالتوازن بين الحياة والعمل، ولكنه ليس بالدرجة المطلوبة.
8. الأجور والمكافآت لا تلبي احتياجات العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان، حيث حصلت على وزن نسبي (47.43%).
9. يوجد التزام بأخلاقيات العمل من قبل العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة (63.57%).

نتائج اختبار الفرضيات:

1. وجود علاقة إيجابية قوية بين جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال وأخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان وكانت درجة ارتباط العوامل الوظيفية والتنظيمية 0.635 بينما كانت درجة ارتباط العوامل المادية والمعنوية 0.763.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى الجنس، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى العمر ما عدا بعد (علاقات العمل) حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين أعمارهم أقل من 30 سنة.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى سنوات الخدمة في الوزارة ما عدا بعد (الالتزام التنظيمي) حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين سنوات خدمتهم في الوزارة أقل من 5 سنوات.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تعزى إلى الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في الوزارة.
6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تعزى إلى المسمى الوظيفي وذلك لصالح الذين يعملون بوظائف أخرى "حارس، ميكانيكي، سائق، سائق معدات ثقيلة، مراسل، آذن، حداد، سباك، كهربائي، فني، مهني".

ثانياً - التوصيات:

التوصيات العامة:

التوصيات العامة لكافة الأبعاد وجوانب جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث.

| العوامل التنظيمية والوظيفية في الوزارة |
|---|
| <p>أولاً: المشاركة في اتخاذ القرارات:</p> <p>تطوير آليات واضحة وممارسات عملية مناسبة تؤمن بتبادل المعلومات وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات من خلال اهتمام المسؤولين بالوزارة بكافة الأفكار والمقترحات المقدمة من قبل العاملين في الوزارة.</p> |
| <p>ثانياً: القيادة:</p> <p>1. التعامل مع الموظفين بعدالة وإنصاف سواء على المستوى الأخلاقي أو على مستوى العمل، والاهتمام بتحقيق أعلى درجات العدالة بأنواعها المختلفة (التوزيعية، الإجرائية، التعاملية) في الوزارة.</p> <p>2. إيجاد أساليب إدارية حديثة في العمل.</p> <p>3. منح الصلاحيات للمرؤوسين ليساهموا بشكل أكبر في نجاح العمل في الوزارة.</p> |
| <p>ثالثاً: الالتزام التنظيمي:</p> <p>تعزيز الوزارة لتثقافتها التنظيمية وقيمها المختلفة والعمل على تأمين درجة من التوافق بين قيم المنظمة وقيم العاملين فيها.</p> |
| <p>رابعاً: الاستقرار والأمان الوظيفي:</p> <p>قيام الوزارة بالعمل على تعزيز الشعور لدى العاملين بالاستقرار والأمان الوظيفي وعدم الاستغناء عن خدماتهم من خلال مجموعة من الآليات والطرق والوسائل التي تعزز ذلك الشعور.</p> |

العوامل المادية والمعنوية في الوزارة

أولاً: ظروف العمل المادية:

1. تطوير الوزارة هياكل وبرامج عمل بحيث توفير بيئة عمل صحية وأمنة داخل الوزارة وخارجها نظراً لطبيعة عمل الوزارة (المكتبي والميداني).
2. تصميم وتنفيذ هياكل وبرامج تضمن تحديد المخاطر التي تهدد الصحة والسلامة المهنية بشكل نظامي والتعامل معها في حينها.
3. إعداد برامج تدريب تختص بالسلامة والصحة المهنية من خلال عقد اتفاقيات مع مؤسسات ذات خبرة واسعة في هذا المجال.

ثانياً: علاقات العمل الاجتماعية:

1. القيام بتوطيد وتعزيز العلاقات الاجتماعية بين العاملين في الوزارة نظراً لأهميتها الكبيرة في بيئة الوزارة وسير العمل فيها.
2. العمل باستمرار على تطوير وتعديل الوسائل والأساليب التي تساهم في بناء وتعزيز العلاقات الاجتماعية فيما بين العاملين على قاعدة الود والألفة والتكاملية في العمل.

ثالثاً: التوازن بين الحياة والعمل

1. رفع مستوى المرونة في جداول العمل المرنة من أجل تمكين الموظف من تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية واحترام الالتزامات العائلية للعاملين والتقليل من أعباء العمل.
2. توفير الخدمات بأنواعها للموظفين (قانونية، مساعدات مالية، صحية)

رابعاً: الأجور والمكافآت:

1. السعي الدائم إلى توفير الرواتب والمستحقات المالية للعاملين في الوزارة بشكل دوري وكافي وضمان حقوقهم كاملة.
2. العمل على ربط المكافآت والحوافز بأداء العاملين وفقاً للمهام الموكلة لهم في الوزارة بناءً على التقييم.

أخلاقيات العمل في الوزارة

1. توثيق مدونة سلوك أخلاقي مكتوبة يلتزم بها كافة العاملين في الوزارة.
2. العمل على مكافأة العاملين الملتزمين باللوائح والقوانين، وذوي السلوك الأخلاقي السليم واعتبار أخلاقيات العمل جزء أساسي من التقييم وما يترتب عليه.
3. تدريب العاملين والمسؤولين وتنميتهم في مجال أخلاقيات العمل.
4. اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية الترقى في الوزارة بناءً على الكفاءات وليس على معايير أخرى كالعلاقات الشخصية.

ثالثاً - خطة عمل زمنية لتنفيذ توصيات الدراسة:

| العوامل التنظيمية والوظيفية لجودة الحياة الوظيفية في وزارة الإسكان والأشغال العامة | | |
|--|---|---|
| التوصية | آليات التنفيذ | الجهة المسؤولة عن التنفيذ |
| التوصيات الخاصة بالبعد الأول (المشاركة في اتخاذ القرارات): | <p>1- إنشاء وحدة إدارية مستقلة ضمن الهيكل التنظيمي للوزارة تعمل على استقبال كافة المعلومات والمقترحات الخاصة بالمشاركة في صنع القرارات، وحل مشكلات العمل في الوزارة.</p> <p>2- عقد الدورات واللقاءات والندوات ليتم من خلالها تعزيز المشاركة في صنع القرارات وتبادل الخبرات والمعلومات والمعارف فيما بين العاملين والمسؤولين في الأقسام والدوائر والإدارات المختلفة في الوزارة.</p> <p>3- تبني الوزارة مبدأ تفويض الصلاحيات للمرؤوسين في كل أقسام وإدارات الوزارة.</p> | <p>- الإدارة العليا في الوزارة.</p> <p>- الخبراء والمستشارون</p> <p>- الإدارة العامة للشؤون الإدارية</p> <p>- العاملون.</p> |
| التوصيات الخاصة بالبعد الثاني (القيادة): | <p>1- عقد ورش العمل واللقاءات لتعزيز القدرة على كيفية تطبيق العدالة بأنواعها المختلفة بين الرئيس والمرؤوسين في الوزارة.</p> <p>2- استخدام أساليب إدارية حديثة مثل "الإدارة بالأهداف والنتائج، وتفويض السلطة، وتمكين العاملين، وتطوير رأس المال البشري"، وتبني تلك الأساليب من قبل المسؤولين بالوزارة.</p> <p>3- عقد دورات تختص بتعزيز مفهوم القيادة الحديثة.</p> | <p>- الإدارة العليا في الوزارة</p> <p>- الخبراء والمستشارون</p> <p>- الإدارة العامة للشؤون الإدارية</p> <p>- العاملون.</p> |
| التوصيات | آليات التنفيذ | الجهة المسؤولة عن التنفيذ |
| التوصيات الخاصة بالبعد الثالث (الالتزام التنظيمي): | <p>يتم ذلك من خلال التعرف على آراء العاملين باستخدام أدوات متعددة لجمع البيانات مثل (الاستقصاء، الملاحظة، المقابلة) وغيرها من الأدوات، وذلك لدعم ومساندة الثقافة التنظيمية وتحقيق التوافق بين قيم العاملين وقيم الوزارة لضمان التزام</p> | <p>- الإدارة العليا في الوزارة</p> <p>- الخبراء والمستشارون</p> <p>- الإدارة العامة للشؤون الإدارية.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| العاملين تجاه العمل. | - العاملون. | |
| التوصيات الخاصة بالبعد الرابع(الاستقرار والأمان الوظيفي): | 1- توفير الموارد المادية والمالية واستدعاء الطرق والعوامل المعنوية اللازمة لتعزيز الشعور لديهم بالاستقرار والأمان الوظيفي. 2- استقطاع جزء من موازنة المشاريع المقدمة عن طريق الوزارة والممولة من جهات خارجية كمكافآت. | - الإدارة العليا في الوزارة - الإدارة العامة للشئون الموظفين - الخبراء والمستشارون. |
| العوامل المادية والمعنوية لجودة الحياة الوظيفية في وزارة الإسكان والأشغال العامة | | |
| التوصيات | آليات التنفيذ | الجهة المسؤولة عن التنفيذ |
| التوصيات الخاصة بالبعد الأول(ظروف العمل المادية): | 1- مشاركة العاملين في وضع البرامج الخاصة بالأمن والصحة المهنية ومعرفة آرائهم حول أهم احتياجاتهم من معدات ومكاتب وآلات وأجهزة تساهم في تحقيق أعلى درجات الصحة المهنية في الوزارة. 2- صيانة كافة التجهيزات المكتبية والميدانية دورياً، والالتزام بكل المتطلبات القانونية وجميع الأنظمة الأخرى ذات الصلة بالصحة والسلامة المهنية، وظروف العمل المادية واستبدال المعدات والأجهزة حين الحاجة لذلك. 3- تخصيص جزء من المنح الخارجية الخاصة بالمشاريع للدعم اللوجستي. | - الإدارة العليا في الوزارة - الإدارة العامة للشئون الإدارية - إدارة الإحصاء المعلومات. - الخبراء والمستشارون. |
| التوصيات الخاصة بالبعد الثاني(علاقات العمل الاجتماعية): | 1- إنشاء منتديات اجتماعية خاصة بالعاملين في الوزارة لتوطيد العلاقات فيما بينهم. 2- إنشاء النوادي الاجتماعية والترفيهية وإعداد وعقد اللقاءات الدورية والمستمرة لتقريب وجهات النظر بين العاملين لتساهم في توطيد هذه العلاقات في سبيل تحقيق أهداف العاملين والوزارة. 3- القيام برحلات ترفيهية بشكل دوري | - الإدارة لعليا في الوزارة - الإدارة العامة للشئون الإدارية - دائرة العلاقات العامة |
| التوصيات | آليات التنفيذ | الجهة المسؤولة عن التنفيذ |
| التوصيات الخاصة | 1- تقدم الوزارة جداول عمل مرنة تمكن الموظف من تحقيق | - الإدارة العليا في الوزارة |

| | | |
|--|---|--|
| <p>- الخبراء والمستشارون - الإدارة العامة للشؤون الإدارية</p> | <p>التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية واحترام الالتزامات العائلية للعاملين والتقليل من أعباء العمل.</p> | <p>بالبعد الثالث (التوازن بين الحياة والعمل):</p> |
| <p>- الإدارة العليا في الوزارة - الخبراء والمستشارون - الإدارة العامة للشؤون الإدارية - الإدارة العامة للشؤون المالية. - بالتعاون مع وزارة المالية وديوان الموظفين العام</p> | <p>1- تعديل نظام تقييم الأداء، وأن يقوم على الشفافية والعدالة وربطه بنظام فعال للمكافآت والحوافز. 2- وضع خطة تشارك فيها كافة المؤسسات الحكومية وغيرها من المؤسسات الأخرى تهدف لوضع آليات تضمن حقوق الموظفين وانتظام رواتبهم</p> | <p>التوصيات الخاصة بالبعد الرابع (الأجور والمكافآت):</p> |
| <p>أخلاقيات العمل في الوزارة</p> | | |
| <p>الجهة المسؤولة عن التنفيذ</p> | <p>آليات التنفيذ</p> | <p>التوصيات</p> |
| <p>- الإدارة العليا في الوزارة - دائرة الإحصاء والمعلومات. - الخبراء والمستشارون. - الإدارة العامة للشؤون الإدارية</p> | <p>1- عقد الدورات التدريبية المنتظمة والدورية لتنمية العاملين في مجال أخلاقيات العمل. 2- الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في مجال الأخلاقيات للقيام ببناء مدونة قواعد وسلوك أخلاقي مكتوبة يلتزم بها العاملون في الوزارة. 3- بناء نظام فعال للحوافز والمكافآت مرتبطا بنظام العمل ومدى الالتزام بأخلاقيات العمل، والالتزام باللوائح والقوانين المعمول بها في الوزارة. سواء من خلال حوافز مالية تشجيعية، أو من خلال حوافز معنوية تشجيعية مثل رصد جائزة للموظف المثالي في الوزارة وفق المعايير الأخلاقية</p> | <p>التوصيات الخاصة ببعده (أخلاقيات العمل)</p> |

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً- القرآن الكريم.

ثانياً- المراجع العربية.

- ابن منظور، جمال الدين بن مكرم (2000). لسان العرب. مجلد (5). بيروت، دار صادر للطباعة والنشر.
- أبو طيخ، هشام (2008). مدى التزام مديري المدارس الأساسية الدنيا بأخلاقيات مهنة التعليم في محافظة غزة من وجهة نظر المعلمين. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية: غزة.
- اشتيوي، سامح محمد (2012). التفكير الأخلاقي وعلاقته بالتسلط لدى ضباط الأجهزة الأمنية الفلسطينية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس، كلية التربية، الجامعة الإسلامية: غزة.
- أبو الكاس، المعتصم بالله (2015). أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. برنامج الإدارة والريادة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا: غزة.
- باهي، أسامة حسين (1992). مدخل في التربية الأخلاقية من منظور إسلامي. مجلة التربية. جامعة الأزهر. العدد2، مصر. ص 1-34.
- البخاري، محمد بن إسماعيل (2001). الجامع الصحيح، ط1، دار الفكر، بيروت.
- البقمي، مصلح حمدان (2010). المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لموظفي إمارة منطقة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- البلبيسي، أسامة (2012)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة. قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- بو عباس، فوزية (2010). درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية بأخلاقيات العمل الإداري وعلاقتها بمستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس في كليات الهيئة العامة للتعليم

- التطبيقي والتدريب في دولة الكويت كما يراها الأعضاء انفسهم. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة والقيادة التربوية، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط: الأردن.
- بوقس، حنان (1997). أخلاقيات العمل الإداري. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة العامة، كلية الاقتصاد، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.
- الجاحظ، عمرو بن بحر (1989). تهذيب الأخلاق، مصر، دار الصحابة للتراث للنشر والتحقيق والتوزيع.
- جاد الرب، سيد (2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، مصر: دار الفكر العربي.
- الجرجاوي، زياد (2010). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، الطبعة الثانية، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين.
- جرينبرج، بارون (2004). إدارة السلوك في المنظمات. ترجمة د. رفاعي رفاعي، د. إسماعيل بسيوني، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2011) رام الله: فلسطين.
- حمادنة، أديب (2013). درجة التزام معلمي اللغة العربية ومعلماتها بأخلاقيات مهنة التعليم من وجهة نظر مديري المدارس ومديراتها في مديريات التربية والتعليم لمحافظة المفرق، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد9، عدد1، ص 29 - 50.
- الحمداني، موفق (2006). مناهج البحث العلمي، الأردن، عمان، مؤسسة الوراق للنشر.
- حمدونة، حامد يوسف (2010). أثر المناخ التنظيمي على الإبداع لدى العاملين بمجمع الشفاء الطبي. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- حمود، خضير كاظم (2002). السلوك التنظيمي. عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الحميدان، عصام عبد المحسن (2010). أخلاقيات المهنة في الإسلام وتطبيقاتها في أنظمة المملكة العربية السعودية. السعودية، مكتبة العبيكان.
- الخميس، منتهى (2013). درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم. رسالة

- ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة والمناهج، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط: الأردن.
- الدحدوح، حسني فؤاد (2015). جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم أصول تربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية: غزة.
- الدلبحي، سيف صالح (2002). أثر العوامل الوظيفية والفردية على الرضا الوظيفي وانعكاساتها على كفاءة الأداء. الرياض، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.
- دودين، احمد يوسف (2012). إدارة الأعمال الحديثة. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- ديوب، أيمن (2014). تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد 30. عدد 1، ص 195-224.
- الرومي، سلمان خليل (2009). درجة التزام المشرفين التربويين في محافظة غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم وسبل تطويرها. رسالة غير منشورة. قسم أصول التربية. كلية التربية. الجامعة الإسلامية: غزة.
- الزهراني، محمد عبد الله (2013). البيئة الداخلية وعلاقتها بضغط العمل بإدارات شؤون الموظفين في هيئة التحقيق والادعاء العام بمنطقة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: السعودية.
- الزيناتي، أسامة (2015). دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة. أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا: غزة.
- السالم، مؤيد سعيد (2009). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي. عمان، أترء للتوزيع والنشر.
- السالم، مؤيد سعيد؛ صالح، عادل (2002). إدارة الموارد البشرية مدخل كمي. الأردن، عالم الكتب الحديث.

- السعود، راتب؛ بطاح، احمد (1996). مدى التزام مديري المدارس في محافظة الكرك بالأخلاقيات المهنية من وجهة نظرهم. مجلة دراسات العلوم التربوية. مجلد 23. عدد2. الجامعة الاردنية.عمان. ص 302 - 312.
- السكارنة، بلال خلف (2009). أخلاقيات العمل. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- سلمان، عطا ابراهيم (2012). درجة التزام معلمي المدارس الاعدادية في وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر المديرين وسبل تفعيلها. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم اصول التربية. كلية التربية. الجامعة الإسلامية: غزة.
- شلتوت، أماني (2011). تنمية الموارد البشرية كمدخل استراتيجي لتعظيم الاستثمار في العنصر البشري في وكالة الغوث بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة. الجامعة الإسلامية: غزة.
- الشمري، عايد (2013). دور البيئة الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- الصنيع، صالح (2001). الإرشاد الأخلاقي منظور إسلامي، مجلة الإرشاد النفسي. مركز الإرشاد النفسي. جامعة عين شمس. عدد 13، ص 1 - 32.
- الصواف، محمد ماهر (1994). أخلاقيات الوظيفة العامة والعوامل الإدارية المؤثرة في مخالفتها بالتطبيق على المملكة العربية السعودية، مجلة الإدارة العامة. عدد82. معهد الإدارة العامة، الرياض. ص 7-46.
- الصيرفي، محمد (2006). إدارة الموارد البشرية المفاهيم والمبادئ. عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع.
- طيش، خالد (2009). مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل في وزارة الصحة الفلسطينية بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية: غزة.
- الطراونة، تحسين أحمد (2012). الفلسفة الأخلاقية وعلم القيادة وتطبيقاتها في قيادة فرق العمل الأمنية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

- الظاهري، حماد(2007). بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- عارف، محمد عارف (2011). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم المحاسبة والمراجعة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس مصر.
- العامري، صالح؛ الغالبي، طاهر (2005). المسؤولية الاجتماعية وأخلاق العمل، عمان، دار وائل للنشر.
- العامري، صالح؛ الغالبي، طاهر (2007). الإدارة والأعمال. عمان: دار وائل للنشر.
- عباس، سهيلة؛ والزامل، علي (2007). التطوير التنظيمي وجودة حياة العمل. مجلة علوم إنسانية. العدد 34.
- عبد العال، محمود (2015). مدى التزام مراجعي الحسابات بأخلاقيات المهنة وقواعد السلوك المهني. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية: غزة.
- عبد العزيز، احمد عزمي (2005). دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم المحاسبة والمراجعة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس: مصر
- عبد العزيز، عبد الرحمن (2000). بيئة العمل وأثرها على كفاءة الأداء الأمني. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم العلوم الإدارية. كلية الدراسات العليا. جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- عبد الله، يسري (1995). ملامح الفكر الإداري عند المفكرين المسلمين إضافات وملاحظات. مجلة الإداري. عدد62 .
- عبد الواحد، مؤمن (2010). أثر بيئة العمل على أداء الموظفين في ديوان الموظفين العام في غزة. http://www.diwan.ps/images/folder2010/do_diwan.pdf
- عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد (2001). البحث العلمي - مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.

- العبيدي، بشرى(2013). دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. العدد 36، ص 254-278.
- العجمي، محمد حسين (2008). القيادة الإدارية والتنمية البشرية. عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- عساف، عبد المعطي محمد (2012). السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصرة. عمان، دار زهران للنشر والتوزيع.
- العطوي، عواد محمد(2013). أخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الأداء. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: المملكة العربية السعودية
- عقلة، محمد(1986). النظام الأخلاقي في الإسلام. عمان، مكتبة الرسالة الحديثة.
- العكش، خليل محمد(2007). نظام الحوافز والمكافآت وأثره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم إدارة الأعمال. كلية إدارة الأعمال. الجامعة الإسلامية، غزة.
- العمر، فؤاد عبد الله (1999). أخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة والرقابة عليها من منظور إسلامي، السعودية، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب.
- العميان، محمود سليمان(2002). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان، دار وائل للنشر
- العنزري، طليل(2013). بيئة العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة الحدود الشمالية. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: المملكة العربية السعودية.
- عواد، فتحي أحمد (2013). إدارة الأعمال الحديثة بين النظرية والتطبيق. عمان دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- الغامدي، سعيد ناصر(2010). أخلاقيات العمل ضرورة تنموية ومصلحة شرعية. عدد242. مكة المكرمة: الإدارة العامة للإعلام والثقافة.
- الغزالي، أبو حامد محمد (2001). إحياء علوم الدين، جزء3، القاهرة، دار الحديث.

- القحطاني، حسين(2013). درجة التزام مديري مدارس التعليم العام الحكومية في محافظة خميس مشيط بميثاق أخلاقيات مهنة التعليم من وجهة نظر المعلمين. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى: المملكة العربية السعودية.
- القحطاني، سالم العمري، أحمد مذهب، معدي (2000). منهج البحث في العلوم السلوكية، الرياض، المطابع الوطنية الحديثة.
- القحطاني، سالم (2008). القيادة الإدارية التحول نحو نموذج القيادي العالمي. ط2. الرياض، مرامر للطباعة والتغليف.
- القحطاني، سعد(2012). بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: المملكة العربية السعودية.
- القحطاني، عبد العزيز(2009). فاعلية الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في سجون المنطقة الشرقية. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. السعودية.
- القريوي، عمر(2005). أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم العلوم الإدارية. كلية الدراسات العليا. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: السعودية.
- قنداح، محمود (2011). ورقة بحثية جامعة القدس المفتوحة،
(<http://www.qou.edu/ViewTopicDetails.do>).
- الكلالدة، طاهر محمود(2013). إدارة الموارد البشرية. عمان، دار البداية ناشرون وموزعون.
- اللوزي، موسى (1998). تقدير الأفراد العاملين لسلوكهم الأخلاقي دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام في الأردن. مجلة دراسات. مجلد25. عدد2.
- ماضي، خليل إسماعيل(2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية". رسالة دكتوراه غير منشورة. قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس: مصر.
- المبيضين، صفوان؛ الأكلبي، عائض(2012). التخطيط في الموارد البشرية. عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

- محمود، مصطفى علي (2015). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مسئولى الأنشطة الترويحية بالجامعات المصرية. رسالة دكتوراه. قسم الإدارة الرياضية، كلية التربية الرياضية، جامعة أسيوط، مصر.
- المرinx، مرفت خضر (2004). تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضى الوظيفي للعاملين، وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية: غزة.
- المشوخي، عابد سليمان (2003). أخلاقيات مهنة الوراقفة في الحضارة الإسلامية. مجلة جامعة الملك سعود. مجلد 15. ص 417 - 478.
- المغربي، عبد الحميد (2004). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي. مجلة الدراسات والبحوث التجارية. عدد 2. جامعة الزقازيق: مصر. ص 1-51.
- المغربي، كامل محمد (1995). السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- مقدم، سعيد (1997). أخلاقيات الوظيفة العمومية. الجزائر، دار الأمة للطباعة والترجمة والنشر.
- ملتقى الفكر العربي <http://www.multaqa.org/atemplate.php?id=353>
- المنجد في اللغة والإعلام (1997م). ط36. بيروت: منشورات دار المشرق.
- موقع جامعة القدس المفتوحة: (ورقة بحثية جامعة القدس المفتوحة، <http://www.qou.edu/ViewTopicDetails.do:2011>).
- الميداني، عبد الرحمن حسن حنبكة (1999). الأخلاق الإسلامية وأسسها، ط5، دمشق: دار القلم.
- نجم، نجم عبود (2000). أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- نصار، إيمان (2013). جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- النمر، سعود وآخرون (2006). الأسس والوظائف. الرياض، مطابع الفرزدق.
- النيسابوري، مسلم بن الحجاج (2009). صحيح مسلم. مصر، دار ابن الجوزي للنشر والتوزيع

- هلال، محمد عبد الغني حسن (2001). موسوعة التدريب، الأسس والمبادئ. مصر الجديدة، مركز تطوير الأداء والتنمية.
- الهيتي، خالد عبد الرحيم (2003). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
- هيجان، عبد الرحمن (1998). ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها. الرياض، معهد الإدارة العامة.
- وزارة الأشغال العامة والإسكان (2004). الهيكل التنظيمي الخاص بوزارة الأشغال العامة والإسكان: غزة
- وزارة الأشغال العامة والإسكان (2014). الخطة الاستراتيجية الخاصة بوزارة الأشغال العامة والإسكان 2014 - 2016: غزة
- ياغي، محمد عبد الفتاح (2012). الأخلاقيات في الإدارة، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- يحيى، سجي (2010). درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية: فلسطين.

ثالثاً - المراجع الأجنبية:

- Afsar, Selda Tasdemir, (2014). **Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey**, International Journal of Social Sciences, Vol. III (4), pp 124-152.
- Amraei, Firooz and Najafi, Azizollah, and Omidzadeh, Mahdi (2015) **The effect of quality of work life on empowerment and organizational citizenship behavior (Case Study: Refah kargaran Bank of Lorestan province)**, VISI Jurnal Akademik., pp 151-158.
- Bharathi, P.Subburethina, Kumar, N. Senthil, and Umaselvi, M (2011). **Quality Of Work Life: Perception Of College Teachers**. Indin Journal of Commerce & Management Studies, Vol.11, No.1, PP.1-19.
- Daud , Normala.(2010). **Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in**

- Malaysian Firms.** International Journal of Business and Management *Vol. 5, No. 10; PP. 75-82.*
- Farideh Haghshenas Kashani (2012). **A Review on Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior(Case Study: An Iranian Company)** Journal of Basic and Applied Scientific Research.
 - Gupta, Meenakshi, Sharma, Parul(2010). **Factor Credentials Boosting Quality Of Work Life Of BSNL Employees In Jammu Region.** APJRBM, *Vol.1, No.2, PP.79-89.*
 - Hanita Sarah Saad, Ainon Jauhariah Abu Samah , Nurita Juhdi (2008). **Employees' Perception on Quality Work Life and Job Satisfaction in a Private Higher Learning Institution "**, International Review of Business Research Papers *Vol. 4, No.3, Pp.23-34.*
 - Harris, S. Ballenger, J. & Leonard, J. (2004). **"Aspiring Principal Perceptions: are Mentor Principals Modeling Standards-based Leadership?"**. Dissertation Abstract International.65, *p. 15.*
 - Kalayanee Koonmee, Anusorn Singhapakdi, Busaya Virakul , Dong-Jin Lee (2009). **Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes:A survey of human resource managers in Thailand.** Journal of Business Research, *Vol.63, No.1, PP. 1-7.*
 - Lediana Xhakollari **Quality of Work Life of Mental Health Professionals in Albania** Mediterranean Journal of Social Sciences *Vol. 4 (1) January 2013, PP 529 – 534.*
 - Mahmoodi Narges, Mohamadian Zahra, Ghasemi Vahid (2015). **The Relationship Between Worklife Quality And High School Teachers' Creativity Of Rasht, Iran** , Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences, *Vol.5 (S1), pp. 717-724.*
 - Mahmoodi Narges, Mohamadian Zahra, Ghasemi Vahid and Fallah Sedigheh (2015). **The relationship between worklife quality and high school teachers' creativity of rasht, iran**, Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences, *Vol.5 (S1), pp. 717-724.*
 - NiazAzari Behrooz, Soleimani Nader (2011). **A study on the relationship between job ethics with job satisfaction and job stress among the staff**

- of vocational education organization in Tehran, International Conference on Social Science and Humanity, pp 503-506.
- Ozen, G., Yaman, M. and Acar, G. (2012). **Determination of the employment status of graduates of recreation department.** *The Online Journal of Recreation and Sport*, Vol, 1,Issus.2.
 - Stacey, E., Alice, F. & Barbara, P. (2003). “Portrait of an Ethical Administrator. Paper Presented at The Annual Conference of The American Association of School Administrators, Dissertation Ab-stract International.64,
 - Swamy, Devappa and Nanjundeswaraswamy and Rashmi, Srinivas (2015) **Quality of Work Life: Scale Development and Validation**, International Journal of Caring Sciences, *vol.8.No.2, pp 281- 300.*
 - Swapan,m.(2015).**Quality of Work Life Metrics as a Predictor of Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Study with Special Reference to Information Technology Industry**, Mediterranean Journal of Social Sciences, *Vol 6 No.3, S2, pp170-176.*
 - Tabassum, Ayesha, Rahman, Tasnuva, and Jahan, Kursia, (2011). **A Comparative Analysis of Quality of Work Life among the Employees of Local Private and Foreign Commercial Banks in Bangladesh**, World Journal of Social Sciences, *Vol.1, No.3,pp.17 – 33.*
 - Warren, A. Whisenant, M. P. & Galen, C. (2010). “**Analyzing Ethics in the Administration of Interscholastic Sport. Educational**” Management Administration & leadership. *vol.38, No.1, P. 107 – 118.*
 - Yousuf S. M. Anwar (1995). **Quality of working life as a functio of socio-technical system.** New Delhi, K.M.Rai Mittal publications.

الملاحق

ملحق رقم (1)

قائمة بأسماء السادة المحكمين

| م | الاسم | الصفة |
|----|-------------------------|---|
| 1- | د. سامي أبو الروس | الجامعة الإسلامية - غزة |
| 2- | د. محمد إبراهيم المدهون | أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا - غزة |
| 3- | د. محمد الجريسي | أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا - غزة |
| 4- | د. نبيل اللوح | أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا - غزة |
| 5- | د. وفيق الأغا | جامعة الأزهر - غزة |
| 6- | د. يوسف عبد عطية بحر | الجامعة الإسلامية - غزة |
| 7- | د. م. جواد سليم الأغا | مستشار وزير الأشغال العامة والإسكان |



ملحق رقم (2)
الاستبانة بصورتها النهائية



الاستبانة

الأخ الكريم / الأخت الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الاستبانة المرفقة عبارة عن أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان:
واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقتها بأخلاقيات العمل
(دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان)

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، ونظراً لأهمية هذا الموضوع نرجو منكم تعبئة هذه الاستبانة والإجابة الدقيقة على أسئلتها مع العلم أن الإجابة الدقيقة سيكون له أثر كبير على هذه الدراسة، والمعلومات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلا للبحث العلمي.

الباحث: نهاد الشنطي

أولاً: البيانات الشخصية:

رجاءً ضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة لاختيارك:

• الجنس

() ذكر () أنثى

• العمر:

() أقل من 30 عام () من 30 إلى أقل من 40 عام
() من 40 إلى أقل من 50 عام () من 50 عاما فأكثر

• المسمى الوظيفي

() وكيل وزارة () وكيل مساعد
() مدير عام/نائب () مدير دائرة/نائب
() رئيس قسم () رئيس شعبة
() موظف إداري () سكرتارية
() أخرى (يرجى تحديد المسمى).....

• المؤهل العلمي

() ثانوية عامة فما دون () دبلوم متوسط
() بكالوريوس () دراسات عليا

• عدد سنوات الخدمة في الوزارة

() أقل من 5 سنوات () من 5 إلى أقل من 10 سنوات
() من 10 إلى أقل من 15 سنة () 15 سنة فأكثر

ثانياً: محاور الاستبانة:

المحور الأول: توافر عوامل جودة الحياة الوظيفية بوزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة

يرجى منكم وضع علامة (X) في المكان الذي يتوافق مع وجهة نظركم

| م | الفقرة | موافق بدرجة كبيرة جدا | موافق بدرجة كبيرة | موافق بدرجة متوسطة | موافق بدرجة قليلة | موافق بدرجة قليلة جدا |
|--|--|--------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| العوامل الوظيفية والتنظيمية وهي: المشاركة في اتخاذ القرار، القيادة، الالتزام التنظيمي، الاستقرار والأمان الوظيفي | | | | | | |
| أولاً: المشاركة في اتخاذ القرار | | | | | | |
| 1. | تتبع الإدارة العليا سياسات تمكن العاملين من المشاركة في اتخاذ القرارات | | | | | |
| 2. | توجد ممارسات عملية لمشاركة الإدارة العليا للعاملين في اتخاذ القرار | | | | | |
| 3. | يتمتع العاملون بقدرات عالية تمكنهم من المشاركة بفاعلية في اتخاذ القرار | | | | | |
| 4. | يساهم العاملون في حل مشكلات العمل | | | | | |
| 5. | يساهم العاملون في بناء الخطط التطويرية للوزارة | | | | | |
| 6. | يمكن العاملون زملائهم من المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بعملهم | | | | | |
| 7. | يبادر العاملون بتقديم اقتراحات لتطوير العمل | | | | | |
| ثانياً: القيادة | | | | | | |
| 8. | تشجع الإدارة العليا في الوزارة الموظفين على تنمية مهاراتهم الوظيفية | | | | | |

| م | الفقرة | موافق بدرجة كبيرة جدا | موافق بدرجة كبيرة | موافق بدرجة متوسطة | موافق بدرجة قليلة | موافق بدرجة قليلة جدا |
|----------------------------------|--|--------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| 9. | تعمل الإدارة العليا بالوزارة على إيجاد أساليب إدارية حديثة في العمل | | | | | |
| 10. | تمنح الإدارة العليا الصلاحيات الكاملة والمناسبة للعاملين لأداء أعمالهم | | | | | |
| 11. | تلتزم الإدارة العليا العدالة في التعامل مع الموظفين | | | | | |
| 12. | تمكن الإدارة العليا العاملين من إظهار مهاراتهم وإبداعاتهم في العمل | | | | | |
| 13. | تلتزم الإدارة العليا باتباع الأساليب المناسبة لتنمية العلاقات الإنسانية داخل الوزارة | | | | | |
| 14. | تستخدم الإدارة العليا طرق النقد الإيجابي عند التعامل مع الموظفين في حال ارتكاب الأخطاء | | | | | |
| ثالثاً: الالتزام التنظيمي | | | | | | |
| 15. | يهتم العاملون بمستقبل الوزارة وتحسين صورتها في المجتمع | | | | | |
| 16. | يتبنى العاملون ثقافة وقيم الوزارة ويلتزمون بالدفاع عنها | | | | | |
| 17. | يوجد توافق بين قيم الوزارة وقيم العاملين فيها | | | | | |
| 18. | يشعر العاملون بالفخر والانتماء للوزارة | | | | | |
| 19. | يحرص العاملون على إنجاز المهام الموكلة لهم يومياً بغض النظر عن انتهاء ساعات الدوام | | | | | |
| 20. | يلتزم العاملون بتعليمات وتوجيهات مدراءهم في العمل | | | | | |
| 21. | يبذل العاملون جهداً كافياً لإنجاز المهام الموكلة لهم بالوقت المحدد | | | | | |

| م | الفقرة | موافق بدرجة كبيرة جدا | موافق بدرجة كبيرة | موافق بدرجة متوسطة | موافق بدرجة قليلة | موافق بدرجة قليلة جدا |
|--|--|--------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| 22. | تستحق الوزارة الإخلاص والولاء من قبل العاملين فيها | | | | | |
| 23. | يرغب العاملون في الوزارة بالاستمرار بالعمل داخل الوزارة. | | | | | |
| رابعاً: الاستقرار والأمان الوظيفي | | | | | | |
| 24. | تمتلك الوزارة الإمكانيات المادية والمعنوية اللازمة لتوفير الاستقرار الوظيفي للعاملين | | | | | |
| 25. | يشعر العاملون بالوزارة بالاستقرار الوظيفي ولا يعانون من إمكانية الاستغناء عن خدماتهم | | | | | |
| 26. | يتوفر بالوزارة مناخ تنظيمي يتسم بالأمان والاستقرار الوظيفي | | | | | |
| 27. | يرغب العاملون بالبقاء في الوزارة لشعورهم بالاستقرار الوظيفي | | | | | |
| 28. | تعمل الوزارة على تهيئة العاملين لتعزيز الشعور لديهم بالاستقرار الوظيفي في العمل | | | | | |
| العوامل المادية والمعنوية وهي: ظروف العمل المادية، علاقات العمل، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت | | | | | | |
| أولاً: ظروف العمل المادية | | | | | | |
| 1. | تهتم الوزارة بتوفير تصميمات مكتبية (ألوان الطلاء، التصميمات الهندسية) مريحة ومناسبة. | | | | | |
| 2. | توفر الوزارة التجهيزات المكتبية المناسبة لطبيعة العمل | | | | | |
| 3. | توفر الوزارة بيئة عمل آمنة وصحية | | | | | |
| 4. | توفر الوزارة الوسائل التكنولوجية المناسبة لإنجاز العمل | | | | | |
| 5. | تهتم الوزارة بأمن وسلامة العاملين | | | | | |

| م | الفقرة | موافق بدرجة كبيرة جدا | موافق بدرجة كبيرة | موافق بدرجة متوسطة | موافق بدرجة قليلة | موافق بدرجة قليلة جدا |
|--|--|--------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| 6. | توفر الوزارة الإضاءة المناسبة في مكان العمل | | | | | |
| 7. | تهتم الوزارة بتوفير درجة حرارة مناسبة في مكان العمل على مدار العام | | | | | |
| ثانياً: علاقات العمل | | | | | | |
| 8. | يسود بين العاملين بالوزارة التعاون وروح الفريق الواحد | | | | | |
| 9. | توفر الوزارة رحلات ترفيهية لعائلات العاملين | | | | | |
| 10. | يتبادل العاملون بالوزارة الزيارات العائلية مع بعضهم البعض | | | | | |
| 11. | تعمل الإدارة العليا في الوزارة على نشر ثقافة الإخاء والتعاون بين العاملين | | | | | |
| 12. | تسود علاقة التقدير والاحترام بين الرؤساء والمرؤوسين بالوزارة | | | | | |
| 13. | تتوفر علاقة تواصل فعالة بين العاملين بغض النظر عن مستوياتهم الوظيفية | | | | | |
| ثالثاً: التوازن بين الحياة والعمل | | | | | | |
| 14. | تقدم الوزارة التسهيلات اللازمة التي تمكن الموظف من تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية | | | | | |
| 15. | يتوفر لدى الوزارة جداول عمل مرنة لأداء المهام خارج ساعات العمل "أسبوع عمل مضغوط، تقاسم العمل. الخ". | | | | | |
| 16. | توفر الوزارة للعاملين خدمات متنوعة (مالية، استشارية، قانونية، صحية). | | | | | |

| م | الفقرة | موافق بدرجة كبيرة جدا | موافق بدرجة كبيرة | موافق بدرجة متوسطة | موافق بدرجة قليلة | موافق بدرجة قليلة جدا |
|---------------------------------|--|--------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| 17. | يتلاءم وقت الدوام الوظيفي مع المتطلبات الوظيفية والشخصية للموظف. | | | | | |
| 18. | يعتبر نظام الإجازات (الاعتيادية، المرضية، الطارئة) المعمول به في الوزارة مناسب وكافي. | | | | | |
| 19. | تقوم ثقافة الوزارة على احترام الالتزامات العائلية للعاملين. | | | | | |
| 20. | تراعي الوزارة الظروف الشخصية للعاملين عند النظر لتقييم أدائهم. | | | | | |
| 21. | تسمح القوانين واللوائح المعمول بها بالوزارة للعاملين بأخذ إجازة عند الضرورة. | | | | | |
| رابعاً: الأجور والمكافآت | | | | | | |
| 22. | تتبع الوزارة نظام أجور مناسب ويلتزم الوضع الاقتصادي للبلاد. | | | | | |
| 23. | يتناسب الراتب مع خبراتك ومؤهلاتك العلمية. | | | | | |
| 24. | يتناسب الراتب مع المهام الموكلة للموظف. | | | | | |
| 25. | يتوافر في الوزارة نظام مكافآت عادل يرتبط مع الأداء الوظيفي للموظفين. | | | | | |
| 26. | يعتبر الراتب مناسباً للموظف عند مقارنته بنظرائك العاملين في نفس المجال مع مؤسسات غير حكومية. | | | | | |
| 27. | يشعر العاملون بسعادة كبيرة لما يتقاضوه من رواتب ومكافآت في العمل. | | | | | |

المحور الثاني: مدى توفر أخلاقيات العمل في وزارة الأشغال العامة والإسكان

| م | الفقرة | موافق بدرجة كبيرة جدا | موافق بدرجة كبيرة | موافق بدرجة متوسطة | موافق بدرجة قليلة | موافق بدرجة قليلة جدا |
|-----|---|--------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| 1. | يوجد لدى الوزارة منظومة قيم ومبادئ مكتوبة لسلوك الفرد والجماعة. | | | | | |
| 2. | تنتشر ثقافة تنظيمية أخلاقية قائمة على العدل والمساواة في الوزارة. | | | | | |
| 3. | تعمل الوزارة على عقد دورات منتظمة لتنمية العاملين في مجال أخلاقيات العمل. | | | | | |
| 4. | تبنى العلاقة بين العاملين على اختلاف مستوياتهم على الحب والمودة لا على المصالح المشتركة. | | | | | |
| 5. | يتلافى المسؤولون استغلال الموظفين في إنجاز مهام شخصية. | | | | | |
| 6. | تتبع الإدارة العليا بالوزارة سياسات تعزز وتدعم الممارسات الأخلاقية وسلوك العاملين. | | | | | |
| 7. | تعمل الوزارة على مكافأة العاملين المميزين. | | | | | |
| 8. | يستبعد المسؤولون العلاقات الشخصية مع الموظفين عند اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية الترقى داخل الوزارة. | | | | | |
| 9. | تتبع الوزارة سياسات تضمن احترام خصوصية الموظفين. | | | | | |
| 10. | تتبع الوزارة سياسات تضمن عدم التمييز بين العاملين على أساس (العمر، الجنس، الإعاقة، الوزن والجاذبية). | | | | | |

| م | الفقرة | موافق بدرجة كبيرة جدا | موافق بدرجة كبيرة | موافق بدرجة متوسطة | موافق بدرجة قليلة | موافق بدرجة قليلة جدا |
|-----|---|--------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| 11. | يتم تقدير جهود الموظفين ولا ينسب العمل إلا لمن قام به. | | | | | |
| 12. | يحرص المسئولون في الوزارة على أن يكونوا قدوة للعاملين. | | | | | |
| 13. | تتبع الوزارة سياسات تعزز السلوك الأخلاقي للعاملين في الوزارة. | | | | | |
| 14. | يلتزم العاملون النزاهة في تصرفاتهم وتعاملهم مع الآخرين. | | | | | |
| 15. | يحافظ العاملون على أسرار وممتلكات الوزارة المالية والمعلوماتية. | | | | | |
| 16. | يتشارك العاملون في إنجاح بعضهم البعض. | | | | | |
| 17. | يساهم المسئولون برفع الروح المعنوية للموظفين. | | | | | |
| 18. | يحترم الزملاء وجهات نظر زملائهم حتى وان اختلفت معهم. | | | | | |
| 19. | يدافع المسئولون عن حقوق مرؤوسيههم . | | | | | |
| 20. | يكافح العاملون الوساطة والمحسوبية في إنجاز المعاملات للمواطنين. | | | | | |
| 21. | يلتزم المرؤوسون بتنفيذ تعليمات رؤسائهم بما يخدم المصلحة العامة. | | | | | |
| 22. | تسعى الوزارة إلى تحجيم ومكافحة كافة السلوكيات غير الأخلاقية في العمل. | | | | | |
| 23. | يعمل المسئولون بالوزارة على اطلاع المجتمع المحلي | | | | | |

| م | الفقرة | موافق بدرجة كبيرة جدا | موافق بدرجة كبيرة | موافق بدرجة متوسطة | موافق بدرجة قليلة | موافق بدرجة قليلة جدا |
|-----|--|--------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| | على الخدمات التي تقدمها الوزارة بشفافية ونزاهة. | | | | | |
| 24. | تتبنى الوزارة استراتيجية واضحة تعكس الجوانب الأخلاقية اتجاه كافة الأطراف ذات العلاقة بالوزارة. | | | | | |
| 25. | تنتشر ثقافة الاعتذار عند الخطأ لدى المسؤولين بالوزارة. | | | | | |
| 26. | يلتزم المسؤولون بصفات الصدق والأمانة والوفاء والرحمة مع العاملين. | | | | | |