



جامعة الإسلامية - غزّة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة

The degree of satisfaction of employees on the reality of trade union
action in the United Nations Relief and Works Agency in Gaza

إعداد الطالب
حسان محمد العرقان

إشراف الدكتور
سامي علي أبو الروس

قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال
ـ 1431 م - 2010 هـ

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ



هاتف داخلي: 1150

الجامعة الإسلامية - غزة
The Islamic University - Gaza

عمادة الدراسات العليا

ج س غ / 35

Ref المركب أكتوبر 2010 م

Date التاريخ

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة عمادة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ حسان محمد صالح العرقان لنيل درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال،
وموضوعها:

مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة

وبعد المناقشة العلنية التي تمت اليوم السبت 01 ذو القعدة 1431هـ، الموافق 09/10/2010م الساعة الثانية عشرة ظهراً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

د. سامي علي أبو الروس مشرفاً رئيساً

د. يوسف عبد عطيه بحر مناقشاً داخلياً

د. نهاية عبد الهادي التباني مناقشاً خارجياً

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوی الله ونزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دینه ووطنه.

وأله ولی التوفيق ،،،

عميد الدراسات العليا

د. زياد إبراهيم مقداد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فَالْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

”وَقُلْ لَهُمْ زَكَرْيَا إِنَّمَا
عْلَمَ مَا بَلَّغَهُمْ وَلَا يَعْلَمُونَ“

(طه، ١١٤)

”قُلْ لَهُمْ إِنَّمَا يَعْلَمُ اللَّهُ عَزَّ ذِيْلَهُ
وَالْكَافِرُونَ لَا يَعْلَمُونَ“

”بَلَّغَهُمْ“

(الزمر، ٩)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

- إلى والدي الكريمين ... رحمهما الله.
- إلى الأكرمين منا جميعاً... شهداؤنا الأبرار.
- إلى إخواني وأخواتي الأحباء الذين كانوا لي دوماً عوناً على فعل الخير.
- إلى زوجتي الغالية أم محمد التي تحملت معي عناء البحث والدراسة.
- إلى زهراتي الغوليلينا ولما ورانيا وريما وتala.
- إلى أبنائي الأعزاء محمد وأحمد.
- إلى موظفي الرئاسة العامة بوكالة الغوث في غزة.
- إلى كل من علمني حرفأ.
- إلى الأهل والأقارب.
- إلى زملائي وأصدقائي.

أهديهم جميعاً هذا الجهد تقديرًا وعرفاناً

الباحث

حسان محمد العرقان

شُكْرٌ وَتَقْدِيرٌ

الحمد لله رب العالمين، والصلوة والسلام على سيد المرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم، ومن اهتدى بهديه إلى يوم الدين وبعد، وأسجد لله حمداً وشكراً وتعظيمياً الذي هداني ووفقني، وحبي لـ البحث العلمي وأعانني على إنجاز هذا العمل العلمي المتواضع وما توفيقني إلا بالله الذي علم بالقلم علم الإنسان ما لم يعلم.

وامتنالاً لقوله تعالى: "... وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ رَبَّيْ غَنِيٌّ كَرِيمٌ" (آل عمران، 40)

وانطلاقاً من قول رسولنا صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"، فإني أولاً أحمد الله حمداً كثيراً طيباً مباركاً، أن من علي بإتمام هذه الرسالة، ويسرها لي، فالحمد كله له وحده. وأنقدم بالشكر والعرفان، لمن لم يدخل جهداً في دعمي لإتمام هذا البحث، أستاذتي ومشرفي الدكتور/ سامي أبو الروس حفظه الله، الذي لم يدخل علي بالتوجيه والإرشاد، والتوصيب، لإخراج هذه الرسالة العلمية على أفضل صورة.

كما أنقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأساتذتين الفاضلين:

الدكتور: يوسف عبد عطية بحر

حفظه الله،

والدكتورة : تهاني عبد الهادي التلباتي

حفظه الله، على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة، وعلى ما سيقدمانه لي من توجيهات ونصائح مفيدة.

كما لا يفوتي أن أقدم عظيم شكري لوالدي الحبيبين اللذين شجعاني على طلب العلم، سائلاً المولى عز وجل أن يرحمهما ويسكنهما فسيح جناته، ويلحقنا بهم في الفردوس الأعلى، وأن يجزيهمما عنى خير الجزاء.

كما وأشكر زوجتي الغالية التي تحملت الكثير في سبيل إنجاز هذه الرسالة، فجزاها الله عن كل الخير.

وأنقدم أيضاً بالشكر والتقدير إلى جميع أساتذتي في كلية التجارة، لما لهم على من فضل، فجزاهم الله عن كل الخير.

قائمة المحتويات

List of Contents

الصفحة	البيان	م
-	صفحة العنوان	1
I	آيات قرآنية	2
II	الإهداء	3
III	شكر وتقدير	4
VII - IV	قائمة المحتويات	5
IX - VIII	قائمة الجداول	6
X	قائمة الأشكال	7
1	ملخص الدراسة باللغة العربية	8
3	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	9
9-5	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة خطة الدراسة	10
6	المقدمة	11
7	مشكلة الدراسة	12
8	فرضيات الدراسة	13
8	متغيرات الدراسة	14
8	أهداف الدراسة	15
9	أهمية الدراسة	16
52-10 18-11	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة المبحث الأول: إدارة الموارد البشرية.	20
11	المقدمة	21
12	تعريف إدارة الموارد البشرية	22

12	أهداف إدارة الموارد البشرية	23
13	وظائف إدارة الموارد البشرية	24
27-19	المبحث الثاني: النقابة	25
19	المقدمة	26
20	مفهوم النقابة	27
21	تطور الحركة النقابية عالميا	28
23	أهمية النقابات	29
23	أهداف النقابات	30
24	أنواع النقابات	31
42-28	المبحث الثالث: العمل النقابي في فلسطين	32
28	المقدمة	33
29	العمل النقابي في فلسطين حتى النكبة عام 1948	34
32	العمل النقابي في فلسطين بعد النكبة	35
33	العمل النقابي بعد إقامة السلطة الوطنية الفلسطينية	36
34	الهيكل التنظيمي للنقابات العمالية في فلسطين	37
39	حرية العمل النقابي في فلسطين	38
39	وسائل العمل النقابي في فلسطين	39
40	معوقات العمل النقابي في فلسطين	40
52-43	المبحث الرابع: العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية (الأونروا)	41
43	مقدمة عن نشأة الأونروا	42
44	برامج وأهداف الأونروا	43
46	العمل النقابي في الأونروا	44
47	الهيكل النقابي في الأونروا	45
52	أهداف العمل النقابي في الأونروا	46

65–53	الفصل الثالث: الدراسات السابقة	47
54	مقدمة	48
54	الدراسات العربية	49
58	الدراسات الأجنبية	50
64	تعليق على الدراسات السابقة	51
66 72–67	الفصل الرابع: الإطار العلمي للبحث المبحث الأول: المنهجية والإجراءات	52
67	إجراءات الدراسة:	53
67	- منهج الدراسة	54
67	- مجتمع الدراسة	55
68	- عينة الدراسة	56
69	أنواع ومصادر البيانات	57
70	أداة الدراسة	58
71	الأساليب الإحصائية	59
72	إجراءات تطبيق الدراسة	60
79–73	المبحث الثاني: فحص صدق الاستبانة	61
73	صدق الاستبيان:	62
73	- صدق المحكمين	63
73	- صدق المقياس	64
78	ثبات الاستبيان:	65
78	- معامل ألفا كرونباخ	66
79	- طريقة التجزئة النصفية	67
108–80	المبحث الثالث: تحليل البيانات	68
80	تحليل الخصائص والسمات الشخصية لعينة الدراسة	69

83	تحليل البيانات واختبار الفرضيات	70
118-111	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.	71
113	مقدمة	72
113	نتائج الدراسة	73
117	توصيات الدراسة	74
118	الدراسات المقترحة	75
125-119	المراجع	76
120	المراجع العربية	77
124	المراجع الأجنبية	78
133 -126	الملاحق	79
127	طلب تحكيم الاستبانة	80
128	قائمة أسماء المحكمين	81
129	الاستبانة	82

قائمة الجداول

List Of Tables

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
36	تصنيف النقابات العمالية	1
68	توزيع عينة الدراسة حسب فئة العمل	2
70	مقياس الإجابات	3
71	أطوال الفترات	4
74	المحور الأول: قوانين وأنظمة العمل النقابي	5
74	الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: درجة التمثيل النسبي للعاملين	6
75	الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث: إنجازات النقابة	7
76	الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع: مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا التي تخص العاملين	8
78	معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة	9
78	معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)	10
79	معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)	11
80	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	12
80	توزيع عينة الدراسة حسب مستوى التعليمي	13
81	توزيع عينة الدراسة حسب متغير فئة العمل	14
81	توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	15
82	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الدرجة الوظيفية	16
82	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة الوظيفية	17
83	اختبار التوزيع الطبيعي	18
84	تحليل فقرات المحور الأول (قوانين وأنظمة العمل النقابي)	19
86	تحليل فقرات المحور الثاني (التمثيل النسبي للعاملين)	20
89	تحليل فقرات المحور الثالث (إنجازات النقابة)	21
94	تحليل فقرات المحور الرابع (مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا التي تخص العاملين)	22
98	تحليل محاور الدراسة (مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأنروا")	23

99	نتائج اختبار t للفرق بين إجابات المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الانروا" تعزى للجنس)	24
100	نتائج تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) يبين إجابات المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الانروا" تعزى للمستوى التعليمي)	25
101	اختبار شفيه للفرق المتعددة حسب متغير المستوى التعليمي.	26
103	نتائج تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) يبين إجابات المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الانروا" تعزى لفئة العمل)	27
104	اختبار شفيه للفرق المتعددة حسب متغير فئة العمل.	28
105	نتائج تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) يبين إجابات المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الانروا" تعزى للخبرة)	29
107	نتائج تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) يبين إجابات المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الانروا" تعزى للدرجة الوظيفية)	30
108	اختبار شفيه للفرق المتعددة حسب متغير الدرجة الوظيفية	31
110	الأسباب التي ينتج عنها أقل رضي عن أداء العمل النقابي	32
111	مستوى رضاك العام عن أداء العمل النقابي	33

قائمة الأشكال
List Of Figures

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1	هيكل النقابة المحلية.	25
2	الهيكل العام الأكثر شيوعاً للنقابات العمالية في فلسطين.	35
3	هيكل التنظيم النقابي في وكالة الغوث الدولية على مستوى الإقليم.	48
4	انتخاب المجلس التنفيذي ورئيس الاتحاد.	49
5	انتخاب رئيس المؤتمر العام من الأعضاء لمدة سنة واحدة.	50
6	اختيار عينة الدراسة حسب متغير فئة العمل.	68

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة، وتحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً للمتغيرات التالية: (الجنس- الخبرة - التصنيف الوظيفي - المستوى التعليمي - الدرجة الوظيفية) ، ومحاولة الخروج بوصيات من أجل زيادة مستوى الشعور بالرضا لدى العاملين عن واقع العمل النقابي بوكالة الغوث بغزة.

واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، حيث طبقت هذه الدراسة على طريقة العينة الطبقية العشوائية والتي تكونت من (370) موظف موزعين على مجتمع الدراسة، وكانت نسبة عينة الدراسة (3.44%) من مجتمع الدراسة البالغ (10748) موظف، واستخدم الباحث الاستبانة لقياس مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي بوكالة الغوث بغزة ، كما استعان ببرنامج SPSS للتحليل الإحصائي وكانت نسبة الإسترداد 97%.

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

1. العمل النقابي ضروري ومؤثر، لما له من دور فاعل في زيادة رفاهية الموظفين في وكالة الغوث كما أن قوانين العمل النقابي تفسح المجال لتحسين الجودة الإنتاجية في المؤسسة.
2. يوجد رضا عام بدرجة متوسطة من قبل العاملين في وكالة الغوث الدولية بغزة حول كل من : قوانين وأنظمة العمل النقابي، التمثيل النسبي للقطاعات في النقابة، منجزات النقابة، مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات .
3. القطاعات الممثلة للعمل النقابي تحظى بثقة العاملين، كما تتعامل النقابة بشفافية في طرحها للأمور الخاصة بالعاملين، مما عكس انطباعاً ايجابياً لدى العاملين اتجاه النقابة التي تمثلهم.
4. فكرة الحصصية للمرأة في العمل النقابي فكرة جيدة، هذا يستدعي رفع نسبة تمثيل المرأة في العمل النقابي بما يتاسب مع حجم هذه الشريحة من العاملين داخل المؤسسة.
5. تحرص النقابة على متابعة الحلول المقترنة بها مع إدارة المؤسسة، وعلى تزويده العاملين بالمعلومات المناسبة في الوقت المناسب، مما رفع من مستوى الرضا لدى العاملين اتجاه النقابة.
6. لدى ممثلي النقابة الرغبة في تحسين الجودة والإنتاجية، وكان دور النقابة فاعلاً في الدفاع عن حقوق العاملين.
7. رضا العاملين حول حرص الإدارة العليا على مشاركة النقابة بمعظم الخطط التطويرية للمنظمة جاء بدرجة ضعيفة.

8. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى لكل من الجنس جاءت لصالح الإناث، وللمستوى التعليمي جاءت لصالح الفئة الأعلى ولا توجد فروق تعزى للخبرة.
- أما توصيات الدراسة ومن خلال نتائج الدراسة فإن الباحث وضع جملةً من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تعزيز النقاط الإيجابية وتعالج نواحي الضعف والقصور، والتي أهمها:
1. توضيح بنود الدستور النقابي للعاملين والعمل على تطويره بما يتناسب وتطورات العاملين وعرضه على جميع العاملين، مما يساعد في فهم العاملين لدور النقابيين بشكل واضح.
 2. ضرورة التعامل مع فكرة الحصصية للمرأة بشكل أكثر فاعلية وتطبيقه على ارض الواقع، وذلك من خلال فرص مشاركة المرأة في العمل النقابي ليكون التمثيل عادل بين الجنسين.
 3. إخضاع النقابيين لدورات تأهيلية وورشات عمل ليكونوا أكثر مهنية عند طرح قضايا للعاملين.
 4. ضرورة بذل الجهد ومضايقته لمتابعة الحد من التدخلات السياسية في العمل النقابي لما لها من أثر إيجابي في العمل بروح الفريق وتحقيق الإنجازات.
 5. العمل على بناء نوادي ترفيهية جديدة لتخفيف الضغوط على العاملين وعائلاتهم.
 6. العمل على تطوير لغة التواصل بين العاملين والنقابة من خلال إنشاء بريد الكتروني وموقع تصفح للنشاطات التي تقوم بها النقابة وذلك لزيادة التغذية الراجعة.

Abstract

This study aimed to identify the degree of satisfaction of employees regarding the reality of trade union action in the United Nations Relief and Works Agency Gaza, and to determine whether there are significant differences according to the following variables: (Sex - experience - job classification - level of education – rank of Position), and try to arrive at significant recommendations in order to increase the level of satisfaction among workers regarding the reality of trade union action in United Nations Relief and Works Agency, Gaza.

The researcher adopted the descriptive analytical method in his study, as this study applied to stratified random sample comprising (370) employees in the population , and the proportion of the study sample (3.44%) of the population (10 748) employees, the researcher used the questionnaire to measure the satisfaction with the reality of trade union action in United Nations Relief and Works Agency, Gaza , also used the program of SPSS for statistical analysis.

The most important results of the study are as follows:

1. Trade union action is necessary, vital and effective due to its active role in furthering the welfare of employees in United Nations Relief and Works Agency, Gaza and the union labor laws give way to improve quality and productivity in the enterprise (organization).
2. There is a general satisfaction to a certain degree by those working in United Nations Relief and Works Agency, Gaza for the following: the rules and regulations of the trade union action, the proportional representation of sectors (Sections) in the union and the accomplishments of the union .
3. Representative sectors (Sections) of trade union enjoys the confidence of workers, the union also deals in transparency in the presentation of matters relating to employees, which reflected the positive impression by the workers towards the union that represents them.
4. Quota idea of women in trade union action is a good idea; this calls for increasing the representation of women in trade union action commensurate with the size of this segment of employees within the organization.
5. The union is keen to pursue solutions agreed with the management of the organization, and to provide employees with appropriate information in a timely manner, this increase the level of satisfaction among workers toward the union.
6. The representatives of the union desire to improve quality and productivity, the role of the syndicate is effective in defending the rights of workers.
7. Satisfaction of employees on the keenness of senior management on the participation of the union in most of the development plans of the organization was largely weak.
8. There is a general satisfaction to a certain extent by those working in United Nations Relief and Works Agency, Gaza on the participation of the Association on the decision-making. There are significant differences in the response of respondents about the degree of satisfaction of employees on the effectiveness and the reality of trade union action in United Nations Relief and Works Agency Gaza's (UNRWA) attributable to gender in favor of females, the level of education for the highest degree and no statistically significant differences attributable to the experience.

The most important recommendations of the study are:

the researcher puts a number of recommendations based on the results of his study that could contribute in strengthening the positive points and address the weaknesses and deficiencies, they are:

1. Clarification of the provisions of the constitution of the union workers and work on its development to commensurate with the aspirations of staff and presented to all employees, which helps in understanding the role of the union by workers in clear way.
2. The need to deal with the idea of quota for women more effectively and apply it on the ground, via offering opportunities for the participation of women in trade union action in a manner that considers equity and equality as to the representation of men and women.
3. Members of trade union to attend and join training sessions and workshops to be more professional when raising issues for workers.
4. The need to exert colossal efforts to minimize political interventions in trade union actions which will result in a positive impact on team work and achievement.
5. Work to build a new recreational clubs to ease the pressure on workers and their families.
6. To enhance the language of communication between workers and the union through the creation of e-mail and browsing site for the activities carried out by the union and to increase the feedback.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة.	-
مشكلة الدراسة.	-
فرضيات الدراسة.	-
متغيرات الدراسة.	-
أهمية الدراسة.	-
أهداف الدراسة.	-

- المقدمة:

يعتبر العنصر البشري في أي منظمة من أهم الأصول التي تمتلكها المنظمة وخاصة المنظمات الإنسانية مثل منظمة وكالة الغوث لإغاثة وتشغيل اللاجئين (الأونروا)، فالأفراد هم الذين يخترعون ويبتكرن ويضيفون ويجدون ويدبرون وينفذون ويبיעون، وما لم يكن في المنظمة العنصر الفعال من الأفراد، فإنها تفتقر إلى الكفاءة والى الأداء المتميز (جاد الرب، 2009، ص1)

كما أن الاستخدام الفعال للآلات والمعدات والمواد والأموال أيضا إنما يتوقف على قدرة ورغبة الموارد البشرية في العمل ورضائهم عن المنظمة، حيث أن العامل الذي يشعر بعدم الرضا من عمله يؤثر سلبا على معدلات ومستويات الأداء الخاصة بالعمل.

فنحن الآن نعيش في أوقات مليئة بالضغوطات والتحديات وزيادة درجة التعقيد في الأنظمة الإنتاجية ويتطلب ذلك، العمل على تمية مهارات جديدة للموارد البشرية المتاحة، كذلك نظم تشجيع وتحفيز الأفراد على العمل مع تحقيق القدر المطلوب من الرقابة والسيطرة عليهم لضمان تحقيق الفعالية التنظيمية.

أول بديايات إدارة الموارد البشرية كانت بتشكيل نقابات لمجموعات من الحرفيين وذلك من أجل تحسين ظروف عملهم حيث كانت هذه النقابات الممهد الأولى لما يعرف Trade Union.

فقد تم ظهر دور إدارة الموارد البشرية بشكل اكبر في نهاية القرن الثامن عشر وذلك بسبب الثورة الصناعية وفي هذه الفترة لم يعد هناك اتصال مباشر بين أصحاب المال والموظفين كما كان وذلك لانشغال أصحاب المال وكذلك بسبب تعين مدراء ليقوموا بهذا الدور.

ونتيجة للتطور التكنولوجي ظهر دور النقابات العمالية مما كان له الأثر الفعال في بيئة العمل وظهور إدارة شؤون الموظفين حيث بقي الحال في تلك الإدارة على دور محدود لغاية السبعينات من القرن السابق.

وحتى تستطيع المنظمات أن تقوم بعمل ذلك فلا بد أن تشتراك مع النقابات العمالية على زيادة القوى التفاوضية للعاملين وأن يكون لهم صوتا مسموعا في مجالات تحديد معدلات الأجور، التعيين، النقل، الترقية، سياسات التسريح المؤقت للعاملين وظروف العمل... وغيرها.

وبوجه عام فإن النقابات العمالية لها كثيرا من الآثار الملحوظة على الأفراد منها (أبو شيخة، 2010) :-

- تبني وإنشاء نظم فعالة لمعالجة شكاوى العاملين والعمل على الحد منها.
- قبول نظام التحكيم لحل أي نزاع متصل بحقوق العاملين وحماية مصالحهم.
- إجراء التأديب والجزاءات بالنسبة للعاملين.

- التوسيع في برامج الخدمات المقدمة للعاملين داخلياً وخارجياً.
- تحديد الدقيق لواجبات الوظيفة والسلطات والمسؤوليات.
- وضع هيكل رشيدة للأجور لكي تدفعهم للعمل.
- معالجة الموضوعات المتعلقة بالأفراد عن طريق المشاركة بين النقابة والإدارة.

فمشاركة النقابات مع الإدارة تؤدي إلى تغيير سياسات المنظمة مع العاملين والنظر إليهم باعتبارهم القوى المحركة الأساسية لتحقيق أهدافها، كذلك العمل على استخدام الأساليب الإدارية الحديثة مشاركة مع الإدارة العليا للمنظمة لمواجهة المشكلات التي تواجه العاملين داخل المنظمة وخارجها.

ونظراً لنجاح النقابات العمالية في الدفاع عن حقوق العاملين ولدورها في توحيد مطالب العاملين المختلفة فقد امتدت لتكون في المنظمات غير ربحية والمنظمات الدولية.

حيث بدأت بتاريخ 1/سبتمبر/1960، بقرار تشكيل أول جسم نقابي في وكالة الغوث الدولية لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين ونظراً لتوسيع عمل وكالة الغوث الدولية وأعمالها الإنسانية التي أنشئت من أجلها وحيث أنها خدماتية وتعتمد على العنصر البشري كأساس رأس مالها ومن هنا كان إنشاء نقابات للدفاع عن حقوق العاملين له ضرورة قوية للحفاظ على العاملين وتحسين شروط خدمتهم والتي تنصب على تحسين خدمات اللاجئين والتي هي الهدف الأساسي لوكالة الغوث الدولية لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين. (www.unrwa.org)

فمن خلال هذه الدراسة قام الباحث بتوضيح واقع العمل النقابي في وكالة الغوث في غزة وكيفية تطويره.

مشكلة الدراسة:

بعد الحرب العالمية الثانية وفي نهاية الأربعينيات تحديداً تم الإعلان عن الأمم المتحدة ومواثيقها، ومن بينها حقوق الإنسان وعدم التمييز أو التعصب، وفي خضم هذه التطورات جاءت تشكيلات النقابات العمالية لكي تدافع عن حقوق العاملين تجاه إدارات وأصحاب مختلف المنظمات خاصة في الدول الأوروبية وأمريكا التي عانى فيها السود كثيراً من التفرقة العنصرية حتى تخلصت من ذلك بقيادة د.مارتن لوثر كينج والذي قتل في أطلانتا نظير مجدهاته ضد التمييز والعنصرية. (جاد الرب، 2009، ص 428) ثم قامت كثير من الدول وحالياً جميع الدول بالاعتراف بالنقابات العمالية ودورها وتأثيرها، ولذا أصدرت العديد منها قوانين منظمة للعمل النقابي سواء على مستوى القطاع الحكومي أو القطاع الخاص. ويحاول البحث الحالي الإجابة عن التساؤل التالي :

ما مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة؟

فرضيات الدراسة:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قوانين وأنظمة العمل النقابي ومستوى رضا العاملين.
2. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمثيل النسبي العاملين ومستوى رضا العاملين.
3. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين منجزات النقابة ومستوى رضا العاملين
4. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا التي تخص العاملين ومستوى رضا العاملين
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس - الخبرة - التصنيف الوظيفي - المستوى التعليمي - الدخل - الدرجة الوظيفية).

متغيرات الدراسة:

- المتغير التابع: رضا العاملين.
- المتغيرات المستقلة:
 1. قوانين وأنظمة العمل النقابي
 2. منجزات النقابة
 3. نسبة تمثيل العاملين في النقابة
 4. المشاركة

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

1. توضيح واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين.
2. تحديد الفجوة والدور المطلوب من النقابات تجاه العاملين والدور الموجود بالفعل.
3. قياس أداء العاملين في النقابات وامكانية تطويره.
4. تبيان السبل لتحسين أداء العمل النقابي في النقابات.

أهمية الدراسة:

تكمّن أهمية الدراسة من وجهة نظر الباحث في الآتي:

1. تتناول موضوع نقابي في غاية الأهمية لجميع العاملين في وكالة الغوث الدولية.
2. ستساهم الدراسة في تبيان واقع دور النقابيين وحدودهم في مجال العمل النقابي ومن أجل الدفاع عن حقوق العاملين داخل المؤسسة.
3. ستساهم هذه الدراسة في تقييم عمل النقابيين والوقوف على نقاط الضعف ومعالجتها والقوة وتعزيزها من أجل الارتقاء بالعمل النقابي والذي يمثل الباحث نقيباً فيه.
4. ستفتح الدراسة أفقاً جديداً للباحثين والمهتمين في مجال العمل النقابي من أجل اثراء البحث العلمي.
5. ستسفيد الإدارة العليا في وكالة الغوث الدولية وأصحاب القرار من نتائج ونوصيات هذه الدراسة من أجل رفع الانتاجية وتعزيز دور الفرد في المؤسسة .
6. ستثري هذه الدراسة المكتبات العلمية داخل الجامعات والكليات في هذا المجال.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

- المبحث الأول: إدارة الموارد البشرية

- تعريف إدارة الموارد البشرية.
- أهداف إدارة الموارد البشرية.
- وظائف إدارة الموارد البشرية.

- المبحث الثاني: النقابات

- مفهوم النقابة.
- تطور الحركة النقابية عالمياً.
- أهمية النقابات.
- أهداف النقابات.
- أنواع ومستويات النقابات.

- المبحث الثالث: العمل النقابي في فلسطين

- العمل النقابي في فلسطين حتى النكبة عام 1948.
- العمل النقابي في فلسطين بعد النكبة.
- العمل النقابي بعد إقامة السلطة الوطنية الفلسطينية.
- الهيكل التنظيمي للنقابات العمالية في فلسطين.
- حرية العمل النقابي في فلسطين.
- وسائل العمل النقابي في فلسطين.
- معوقات العمل النقابي في فلسطين.

- المبحث الرابع: العمل النقابي في الأونروا

- مقدمة عن نشأة الأونروا.
- برامج وأهداف الأونروا.
- العمل النقابي في الأونروا.
- الهيكل النقابي في الأونروا.
- أهداف العمل النقابي في الأونروا.

المبحث الأول

إدارة الموارد البشرية

مقدمة:

يتطلب وجود أي مصنع أو منشأة خدمية بعض المستلزمات المادية مثل الموقع والمباني والتجهيزات الرأسمالية ومستلزمات الإنتاج، إلا أن هناك عوامل أخرى تكون أكثر أهمية مثل المعلومات والبيانات بالإضافة إلى حاجة المنظمة إلى الناس، الأفراد، القوى العاملة، العنصر البشري، الموارد البشرية، قوة العمل، وكلها مسميات واحدة وتعطي معانٍ واحدة. فالآفراد هم أصحاب الابتكارات والاختراعات، كما أنهم يصممون وينتجون السلع والخدمات، ويراقبون جودة الإنتاج ويسوقون المنتجات، وأيضاً يديرون الموارد المالية ويضعون الاستراتيجيات العامة للمنظمة، وبدون وجود أفراد وبفاءات متميزة فإن المنظمة لا تستطيع ببساطة تحقيق أهدافها وطموحاتها، ويقوم مديرى الموارد البشرية في المنظمة بوظيفة إيجاد العلاقة وبناء الترابط الفعال بين المنظمة والعاملين فيها، وبما يعظم أهداف المنظمة وأهداف العاملين فيها والمتعاملين معها (جاد الرب، 2009، ص 2).

إن جوهر إدارة الموارد البشرية هو الإنسان، بكل ما يحمله من قيم فهو قيمة إنتاجية واقتصادية، وقيمة استهلاكية إذ يستهلك ما ينتجه وهو قيمة روحية وإنسانية، وقد مر الإنسان بمراحل عده هي قصة إدارة الموارد البشرية وتاريخها ولذا فإن المفهوم الحديث لإدارة الموارد البشرية لم يستقر إلا بعد سلسلة طويلة من التطورات التي مرت على الجنس البشري وهو يمارس العمل (زويف، 2003، ص 20) وتحولت النظرة إلى الأفراد في المنظمات من كونها عنصر من عناصر التكلفة التي يجب خفضها إلى أدنى حد لها، إلى كونها أصل من أصول المنظمة التي يمكن الاستثمار فيها وزيادة قيمتها بالنسبة للمنظمة وقد أدى هذا التحول في النظرة إلى اعتبار الأفراد مورداً من موارد المنظمة، فالمورد البشري يمكن أن يحقق ثروة أو إيرادات من خلال استخدام مهاراته ومعرفته، وليس من خلال عملية التحويل والتغيير الذي تحدث للموارد المادية لكي تتحقق الثروة، فبدون هذه المهارات والمعرفة يصبح الفرد عاجزاً أو ذو قدرات محدودة تمنعه من إحداث التحول والتغيير لذالك لكي يصبح الفرد مورداً لابد أن يمتلك الخبرة، والمهارات، والقدرات والاستعدادات الالزامية لأداء مهام متخصصة (حسن، 2005، ص 29).

وتمثل إدارة الموارد البشرية جزءاً من العملية التي تساعد المنظمة في تحقيق أهدافها، وهكذا فإنه بمجرد أن يتم وضع الاتجاه والإستراتيجية العامة، فإن المرحلة الثانية تتتمثل في وضع أهداف المنظمة وتطويرها إلى خطط فعلية، ومن غير الممكن أن يتم تحقيق الأهداف دون توفر المواد المطلوبة، والتي تشمل بالطبع على الأشخاص وينبغي أن تكون إدارة الموارد البشرية جزءاً من العملية التي يتم من خلالها

تحديد الأشخاص المطلوبين وكيفية الاستفادة منهم، بالإضافة إلى كيفية الحصول عليهم وكيفية إدارتهم كما ينبغي أن تتكامل بشكل تام مع كل عمليات الإدارة لأخرى (كشواي، 2006، ص 10).

تعريف إدارة الموارد البشرية

إن إدارة الموارد البشرية نشاط إداري تختلف عن وظائف الإدارة الأخرى، حيث تختص من اسمها بالعنصر البشري على وجه التحديد وهذا ما يضفي عليها الأهمية الإدارية والموقع المميز في الهيكل التنظيمي للمنشأة، أيضاً تختص بالحصول على تعاون الأفراد، أو الوصول إلى الأهداف والنتائج من خلال جهود الآخرين (شحادة وآخرون، 2000، ص 13). وأيضاً فإن إدارة الموارد البشرية هي الإدارة المسئولة عن ممارسة العملية الإدارية في مجال الموارد البشرية، وذلك لتحقيق أهداف المنظمة وأهداف العاملين فيها، وهذا التعريف يركز على المدخل الوظيفي لإدارة الموارد البشرية. أيضاً تعتبر إدارة الموارد البشرية حالياً من أهم الإدارات الموجودة في المنظمات حيث تتعامل إدارة الموارد البشرية تحطيطاً وتنظيمياً وتوجيهها ورقابتها مع الفرد في المنظمة أي مع المحرك للنشاطات الأخرى في المنظمة (المدهون، 2005، ص 14).

كما وتهدف إدارة الموارد البشرية إلى تكوين قوة عمل مستقرة فاعلة وتعاونية قادرة على العمل وراغبة فيه، أيضاً كونها نشاط إداري متعلق بتحديد احتياجات المشروع من الأفراد وتوفيرها، وتحقيق الاستفادة منها بأعلى كفاءة ممكنة. بالإضافة لكون إدارة الأفراد مجموعة من القواعد والأساليب الخاصة بتنظيم ومعاملة العاملين وتتمتع هذه الإدارة بموقع قريب من المدير العام للمنشأة (شحادة وآخرون، 2000، ص 13).

أهداف إدارة الموارد البشرية

إن الهدف الرئيسي لإدارة الموارد البشرية هو تكوين قوة عمل مستقرة وفعالة أي مجموعة من القوى البشرية القادرة على العمل و الراغبة في تشكيل قوة الدفع الأساسية للمنظمة في الوقت الحاضر والمستقبل، و من هذا الهدف الشامل نوجز الأهداف الفرعية التالية (برير، 1997، ص 12).

1. تكوين قوة عمل مستقرة و منتجة.
2. تنمية الموارد البشرية و تطوير أدائها.
3. تعويض أفراد الموارد البشرية عن جهودهم مادياً و معنوياً.
4. صيانة الموارد البشرية و المحافظة على سلامتها و مستوى مهارتها في الأداء.
5. المحافظة على الموارد البشرية ذات الكفاءة و تأمين مساهمتها المستمرة في نجاح أهداف المنظمة.

وتتنوع الأهداف الدقيقة لإدارة الموارد البشرية من منظمة إلى أخرى، وتعتمد على مرحلة التطوير الخاصة بالمنظمة، وعلى ذلك يتم على سبيل المثال النظر إلى الشخص المسؤول عن الموارد البشرية على أنه الشخص الذي يعتني بالجانب الإداري من إدارة الأشخاص مثل إعداد عقود العمل والاحتفاظ بملفات الموظفين، وما إلى ذلك .. على الجانب الآخر تماماً من ذلك يتم النظر إلى الشخص المسؤول عن الموارد البشرية على أنه جزء متكامل وحيوي من عملية التخطيط للعمل ولذا فإن أهداف إدارة الموارد البشرية تعد كثيرة ومتنوعة (كشواي، 2006، ص12).

ويمكن تحديد الأهداف على النحو التالي (السالم وصالح، 2002، ص18):-

1. الحصول على الأفراد الأكفاء في العمل في مختلف الوظائف من أجل إنتاج السلع والخدمات بأحسن الطرق وأقل التكاليف.
2. الاستفادة القصوى من جهود العاملين في إنتاج السلع أو الخدمات وفق المعايير الكمية والنوعية المحددة سلفاً.
3. تحقيق انتماء وولاء الأفراد للمنظمة والمحافظة على رغبتهم في العمل فيها وزيادتها كلما أمكن ذلك.
4. تنمية قدرات العاملين من خلال تدريبهم لمواجهة التغيرات التكنولوجية والإدارية في البيئة.
5. إيجاد ظروف عمل جيدة تمكن العاملين من أداء عملهم بصورة جيدة، وتزيد من إنتاجيتهم ومكاسبهم المادية.
6. إيجاد سياسات موضوعية تمنع سوء استخدام العاملين وتنقدي المهام التي تعرضهم للأخطار الغير ضرورية.
7. كما يتوقع العاملون أن يجدوا فرص عمل جيدة وأن تتاح لهم فرص التقدم والترقي في المنظمة عندما يصبحون مؤهلين لذلك.
8. كما يتوقع العاملون وجود ضمان اجتماعي وصحي جيد.

وظائف إدارة الموارد البشرية

يشاركون الأفراد في تطوير إدارة الموارد البشرية و العمل من خلال نظام إدارة الموارد البشرية المتكامل، وهي تتكون من خمس مجموعات أساسية (موندي وآخرون، 2005، ص 5).

أولاً : مجموعة التوظيف و تشتمل على:

- 1. التحليل الوظيفي :** عملية منتظمة تحدد المهارات و الواجبات و المعرفة المطلوبة لأداء الوظائف في المؤسسة وهي عبارة عن تحديد وتقرير البيانات والمعلومات وثيقة الصلة والمرتبطة بوظيفة محددة، أي أن تحليل الوظيفة يتضمن تحديد المهام التي تشملها الوظيفة و المهارات الازمة لها وأيضا تحديد المعرفة والقدرات والمسؤوليات المطلوب توافرها فيمن يتحمل مسؤولية أداء الوظيفة بنجاح ويوضح مما سبق أن وظيفة تحليل الوظائف تعتبر كحجر زاوية وركن أساسى لجميع الموارد البشرية، فتحليل الوظيفة يجب أن يتم قبل البدء في أداء أو تنفيذ أي وظيفة من وظائف الموارد البشرية الأخرى.(جاد الرب، 2009، ص 50).
- 2. تخطيط الموارد البشرية :** عملية مقارنة بين مستلزمات الموارد البشرية و إمكانية وجودها و تحديد إذا كان نقص أو زيادة في الموظفين، و المعلومات التي يزود بها هذا التخطيط تؤسس لمرحلة الاستقطاب أو أي أعمال أخرى للموارد البشرية. ويهدف تخطيط الموارد البشرية إلى التأكد من المنظمة تقوم وبالتالي (جاد الرب، 2009، ص 93):-

 - تحديد احتياجات المنظمة من القوى العاملة كالأعداد و المهارات المطلوبة.
 - تحقيق الاستفادة المثلث من الموارد البشرية ومصادرها خاصة الداخلية
 - التأكد من أن المنظمة قادرة على التوقع والتنبؤ بالمشاكل المحتملة والتي تنتج من العجز أو الفائض في القوى العاملة.
 - التأكد من أن المنظمة قادرة على القيام بتطوير وتدريب قوى العمل الحالية وبالتالي مواجهة ظروف عدم التأكيد بالبيئة المحيطة، فيما يتعلق بالموارد البشرية.
 - القيام بتشكيل وتحديد احتياجاتها من القوى العاملة البشرية وفقا للإستراتيجية الخاصة بالموارد البشرية وتطويرها.
- 3. الاستقطاب:** هي عملية تهتم بالبحث عن وجذب الأفراد المناسبين و جذبهم من بين الأفراد المؤهلين والمرشحين لشغل الوظائف الشاغرة حتى يتسمى إتمام عملية الاختيار. ومعظم المنظمات تقوم بعملية الاستقطاب من خلال قسم أو إدارة الموارد البشرية للمنظمة وبالتالي فإن أي منظمة تهدف إلى الفاعلية والكفاءة في أدائها وتميزها، فان توظيف الشخص المناسب في الوظيفة المناسبة يعتبر على قمة أولوياته وبالإضافة إلى ما سبق فان عملية التعيين ترتبط بالبحث عن جذب المرشحين المؤهلين لشغل الوظائف الشاغرة ويكون نجاح التعيين صعبا إذا كانت الوظيفة المراد شغلها غير محددة بوضوح، وقد يكون ذلك مرتبط بما إذا كانت الوظيفة المراد شغلها موجودة حاليا أو هي وظيفة مستحدثة وفي جميع الأحوال يجب أن يتم تحديد المتطلبات بكل دقة حتى تتم عملية التعيين

بكفاءة ويساعد في ذلك التحليل الجيد للوظيفة والذي يوضح المعلومات المرتبطة بطبيعة الوظيفة ومتطلباتها الضرورية. (جاد الرب، 2009، ص 156)

4. الاختيار: هي عملية تحقيق التوازن والتواافق بين متطلبات وواجبات الوظيفة من ناحية وبين سمات، ومؤهلات وخصائص الفرد المتقدم للوظيفة وفقاً لما هو منصوص عليه في توصيف كل وظيفة من ناحية ثانية (برير، 1997، ص 81). وهي عبارة عن نشاط إدارة الموارد البشرية الموجه لاختيار الأفراد لشغل الوظائف المحددة وذلك بعد مقارنة مؤهلات الأفراد و خصائصهم بمتطلبات وخصائص الوظائف، وتعكس عملية الاختيار كفاءة الفاعلين أو المسؤولين عن الاختيار. فان الاختيار الكفاء والفعال للموارد البشرية يعني أن يكون فعالاً ومتميزاً وان تكون الإنتاجية والجودة متزايدة وفي تحسن. وهناك مجموعة من إجراءات الاختيار حتى تتم عملية الاختيار الجيدة للأفراد، وتشمل الإجراءات استخدام المقاييس المتكاملة أو الإجراءات المستخدمة كأساس لاتخاذ قرارات التوظيف والتعيين، ومن هذه الأساليب المستخدمة في تقييم وتقدير الأفراد المتقدمين لشغل الوظائف التقليدية مثل الاختبارات التحريرية، اختبارات الأداء، برامج التدريب، إخضاع الأفراد لفترات تجريبية في العمل، التعليم، الخبرات العملية المطلوبة من خلال المقابلات المخططة وغير المخططة وطلبات التوظيف. وتعتمد بعض النظم على إرشادات قانونية يجب إتباعها عند اختيار العاملين حتى تتاح فرص التوظيف المتساوية والعادلة لدى جميع المتقدمين كما هو معمول به في الولايات المتحدة الأمريكية. (جاد الرب، 2009، ص 195).

ثانياً: مجموعة التنمية و التطوير :

1. التدريب : أي نشاط يراد به تحسين قدرة الأشخاص على أداء مهمة ما في العمل عن طريق تحسين مهاراتهم أو زيادة معرفتهم (نيوباي، 2003، ص 12). فالتدريب يهتم أساساً بتزويد الأفراد وبالمهارات المحددة والمعرفات الخاصة والتي تساهم في تحسين الأداء ومساعدة الأفراد نحو تصحيح الأخطاء في مجال أعمالهم و وظائفهم. وفي إطار مما سبق يمكن تحديد أهمية التدريب بالنقاط المحددة التالية:(جاد الرب، 2009، ص 338)

أ . يهدف التدريب إلى علاج حالات نقص المهارات لدى الأفراد وعلاج معوقات الأداء المختلفة في المنظمة.

ب. يساهم التدريب في تخفيض تكلفة الإنتاج، لأنه يؤدي إلى التخلص من الأخطاء والتالف والفاقد والمعيب.

ت. يساعد التدريب على بناء الثقة لدى الفرد، مما يؤدي إلى درجات رضا عالية وبالتالي زيادة الولاء والانتماء للمنظمة من قبل العاملين بها.

ث. يستمد التدريب أهميته أيضاً من كونه استثماراً في أفضل واهم ما تمتلك المنظمة وهم الأفراد

العاملين بها والذين يمثلون ثلث رأس مالها بالإضافة إلى رأس المال الهيكلي والعملاء

ج. البرامج الفعالة للتدريب تؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب والحوادث ودوران العمل.

ح. يعتبر التدريب أداة إستراتيجية في يد الإدارة العليا تستخدمها عند إجراء التغيير التنظيمي وإدخال التكنولوجيا المتقدمة وغيرها

خ. التدريب يساعد الأفراد العاملين على بناء واكتساب وتعلم مهارات جديدة في مختلف مجالات عملهم.

2. **تخطيط المسار الوظيفي:** عملية مستمرة والتي من خلالها يتقدم الفرد من خلال مجموعة من المراحل التي تتميز فيها كل مرحلة بمجموعة من الخصائص والقضايا أو المشاكل والمهام (حسن، 2001، ص 309).

3. **تقييم الأداء:** هو نظام رسمي لمراجعة وتقدير أداء مهنة الفريق أو الفرد و يمكن للموظف أن يعزم نقاط قوته و التغلب على العيوب و نقاط الضعف (موندي 2005، ص 252). وهي أيضاً العملية التي يتم من خلالها التعرف على الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية الخاصة بتحقيق الأهداف وإنجاز معدلات الأداء المستهدفة. كما أنها تعتبر حلقة من حلفات النظام الرقابي الجيد التي تعكس الأداء الفعال والجوانب غير المرضية ومحاولة التغلب عليها وإنها ليس هدفاً في حد ذاته، وإنما هو أداة ضرورية لعلاج الأخطاء، ووضع خطة للتطوير والتحسين المستقبلي. (جاد الرب، 2009، ص 555).

ثالثاً :مجموعة التعويضات و الفوائد:

مكافأة الأفراد و تعويضهم، حيث لا بد أن يحصل الأفراد على تعويض مناسب مقابل الجهد و العمل الذي يؤدونه، و يتطلب ذلك من إدارة الأفراد إعداد هيكل مناسب للرواتب و الأجر، و نظام للحوافز و المكافآت المادية و المعنوية. و تشتمل هذه المجموعة على:

1. **التعويض الراتب:**(هو المال الذي يتلقاه الشخص مقابل أدائه الوظيفي).

2. **الفوائد/المنافع :**مكافآت مالية إضافية غير الراتب الأساسي تشمل الأجازات المدفوعة و الرسمية و المرضية و التأمين الصحي.

إن نظم الأجر المالية يجب إن تحقق العدالة الداخلية والخارجية فالموظفي يجب أن يشعر انه حصل على أجره العادل مقابل عمله مقارنة بزملائه داخل المنظمة وأيضاً مقارنة بمعدلات الأجر السائدة في الوظائف المناظرة في سوق العمل. هناك طرق كثيرة تستخدم في تقدير أو تسعير الوظائف مثل الرتب، النقاط، الدرجات، عوامل المقارنة وهناك اتجاهات أخرى مثل أجور المديرين، الخبراء والحزم العريضة أو المستويات واسعة المدى وأيضاً القيمة المناظرة واستخدام طرق دون أخرى يتم في إطار ظروف وتوجهات المنظمة والتحديات والقيود التي تواجهها. ويمكن استخدام الأجر ل لتحقيق الاستراتيجيات التنظيمية وتحقيق التمييز التنافسي لمنظمات الأعمال خاصة الدولية منها. كما إن العولمة وما ترتب عليها العمل في النطاق الدولي من قبل الشركات متعددة الجنسيات أو جب على هذه الشركات البحث عن طرق جديدة لمكافأة العاملين المغتربين. (جاد الرب، 2009، ص 291).

رابعاً :مجموعة الأمن و الصحة العمالية:

إن توفير الرعاية الصحية و الاجتماعية للعاملين، و ذلك للمحافظة على صحة العاملين و إيجاد نوع من الاتجاهات الايجابية نحو المنشأة، وتشتمل على:

1. **الأمان**: تشمل حماية الموظفين من الإصابة بحوادث أثناء العمل.
2. **الصحة**: تشير إلى خلاء الموظفين من أي مرض جسدي أو نفسي مما يؤدي إلى الإنتاجية و التمسك بالمنظمة (صيام، 2007، ص 12).

فإن الأمان الصناعي يعني في مفهومه الشامل توافر بيئة العمل الآمنة والنظيفة وذلك أن مفهوم الأمان الصناعي المباشر يرتبط بالبيئة المادية للعمل، وهي التي تشمل على: (جاد الرب، 2009، ص 400)

1. مراعاة الجوانب الهندسية والمعمارية الالزامية عند تصميم موقع العمل.
2. سلامه المباني والأساسات والقواعد والأعمدة وغيرها.
3. توافر عناصر الإنتاج المناسبة من حيث الممرات والارتفاعات والتجهيزات.
4. توافر الآلات والمعدات الإنتاجية الآمنة.
5. توافر المواد الخام ومستلزمات الإنتاج النقية والخالية من أي أخطار أو أمراض.
6. توافر الشفاطات والمرابوح وماكينات دفع الأتربة والغازات بعيداً عن العاملين.
7. توافر النظم السريعة للإسعافات الأولية عند حدوث أي مفاجآت مرضية أو حادث أو إصابات عمل.
8. توافر نظم التأمين على العاملين ضد مخاطر العمل وحوادث وإصابات العمل المهنية.
9. وجود نظام شامل للتأمين على المنظمة ضد مخاطر الحرائق والتلف والسرقة وغيرها.

خامساً: العلاقات العمالية

لعل تحقيق التكامل بين مصالح الفرد و المنشأة، و العمل على خلق جو نفسي مناسب للعمل، و يتطلب ذلك من إدارة الموارد البشرية العمل المستمر لمعرفة اتجاهات العاملين و رغباتهم. ويرتبط ذلك بعدة مشاكل فرعية مثل ذلك نظام الاتصال في التنظيم، و النمط القيادي السائد، و التنظيمات غير الرسمية، و العلاقات مع المنظمات أو الاتحادات التي ينتمي إليها العاملون (موندي، 2005، ص5).

وان من الظروف والضغوط التي تطورت فلسفة العلاقات العمالية أهمها: (ابو شيخة، 2010، ص 509)

1. تطور القيم الاجتماعية التي تؤكد حرية الفرد في تقرير حاضره ومستقبله وتأكد على حقه في التعبير. وبالتالي يصبح من الصعب الإستمرار في الأسلوب التسلطى أو الأبوي.
2. الضغوط التي تمارسها النقابات العمالية لجمالية مصالح العاملين والمطالبة بإعتماد أسلوب التفاوض العمالى مع الإدارة عند حدوث نزاعات.
3. زيادة المنافسة بين الشركات والمنظمات، مما أدى إلى حرص الإدارة على تحسين العلاقات مع العاملين لتشجيعهم على زيادة الإنتاج.

هناك طرقاً عديدة لبناء التعاون بين النقابة وأصحاب العمل وذلك من خلال المديرين وأخصائيو الموارد البشرية، ومن هذه الطرق ما يلي : (جاد الرب، 2009، ص 450)

1. التشاور المسبق مع قادة النقابة لتخفيض وتهيئة المشكلات قبل ما يتم صياغتها في شكل شكوى.
2. الإهتمام الحقيقي بمشكلات العاملين وتحقيق الرفاهية لهم.
3. برامج التدريب وذلك من خلال استخدام التدريب والانترنت ودعم الاتصالات بين الطرفين لنقل حالات سوء الفهم والشك المتبادل بين الطرفين.
4. تشكيل لجنة للدراسة وذلك بما يسمح للإدارة ومسئولي النقابة بإيجاد الطرق الملائمة لحل المشكلات العامة.
5. اجتماع الأطراف الثلاثة وذلك بما يسمح للنقابة أن تتقابل مع المديرين للعمل معاً نحو حل المشكلات في ضوء البرامج والإرشادات الازمة.

ويمكن القول بأن التعاون بين الإدارة والنقابة ازداد نمواً خلال فترة الثمانينيات والتسعينيات من القرن العشرين وهكذا فهناك حاجة كبيرة لاستراتيجيات التعاون بين المنظمة والنقابة في كل الشركات حتى العامة منها، هذا وسيتم في المبحث التالي التحدث عن النقابات .

المقدمة

المبحث الثاني

النقابات

منذ أن خلق الله سبحانه وتعالى الخلق والصراع بين الخير والشر موجود، ولنا في قصة هابيل وفأبيل وقصص الأنبياء الكرام.. عليهم الصلاة والسلام أجمعين.. خير مثال على هذا الصراع، وعلى الظلم الذي يتعرض له ضعاف الناس وبسطائهم، والمتبوع يجد أن العبيد في أوروبا ظلموا كثيراً، حيث أنهم كانوا يعملون في المناجم وفي ظروف سيئة وأجور متدينة حتى أنهم كانوا يأكلون الحصى من شدة الجوع، وكم من الألوف والملايين ماتوا في ظل هذا العمل السيئ والرديء. (جاد الرب، 2009، ص427)

إن الحركة النقابية في أي بلد من بلاد العالم ما هي في الحقيقة إلا انعكاس لمدى وعي الطبقة العاملة، وهذا المقياس يتوقف على درجة النمو الاجتماعي الذي بلغته هذه الطبقة، فإن الحركة النقابية لا تنشأ من فراغ، وإنما هي تعبير عن مكنون اجتماعي للطبقة العاملة، ومن هنا تتفاوت درجة النمو والنضج للحركات النقابية في مختلف بلاد العالم (إبراهيم، 1995، ص:175).

ولقد كانت النشأة الحقيقية للنقابات يشوبها بعض الغموض، بيد أن بعض المؤرخين ذهبوا إلى أن بدايتها كانت خلال القرون الوسطى، حيث نسبت من فكرة الطبقة التي تغلغلت في هذا العصر. ثم ارتبطت بظهور الإنتاج الصناعي (الحرفي) وما ترتب عليه من ظهور نظام الطوائف الحرافية. وقد كانت بذلك الطوائف الحرافية أول تعبير تنظيمي عن الحركة العمالية في صورتها البسيطة حفاظاً على الحرفة ودفأعاً عن مصالح الأعضاء.

وتطورت الأوضاع سواء في مرحلة الثورة الصناعية أو ما قبلها، حيث تعرض العاملون لأصناف شتى من الظلم والاستعباد، ثم جاءت حركة الإدارة العلمية بقيادة فريديريك تايلور، وبالرغم من مزاياها المتعددة، إلا أنها حملت كثيراً من الأعباء على العاملين لصالح أصحاب العمل، فكان الأجر بالقطعة في ظروف غير مواتية، ولم يكن هناك علاج أو تأمين أو تعويض لأي إصابات أو حوادث وغيرها (ديسلر، 2005 ص 485).

وفي ظل ما سبق ومع كبر حجم المنظمات بعد فترة الثلاثينيات من القرن العشرين، ازدادت مشكلات العاملين تعductاً وتشابكاً، وكان لابد من ظهور بعض الأصوات من بين العاملين أنفسهم تنادي برفع الظلم عن زملائهم وإعطائهم حقوقهم ومستحقاتهم كاملة غير منقوصة، وقد لعبت تجارب الهاوثيرن بقيادة إلتون مايو دوراً عظيماً في هذا الاتجاه، حيث ظهر من خلالها ديناميات الجماعة وتكافف الأعضاء

ضد الظلم والاضطهاد الذي يفرض من المشرفين أو الملاحظين، وكان الحدث الأكبر هو نشوء ما يسمى بالتنظيم غير الرسمي.

قامت كثير من الدول بالاعتراف بالنقابات العمالية ودورها وتأثيرها، ولذا أصدرت العديد منها قوانين منظمة للعمل النقابي سواء على مستوى القطاع الحكومي أو القطاع الخاص (جاد الرب، 2009 ص 428).

مفهوم النقابة:

يمكن القول بأن النقابة العمالية بأنها تنظيم اجتماعي يضم مجموعة من الأعضاء من العاملين في إحدى الأنشطة الاقتصادية المختلفة داخل الدولة (مصطفى، 1999 ص 391). وأليضا هي منظمة اجتماعية تضم عمال صناعة معينة، أن الدافع الأساسي للتجمع العمالـي في إطار النقابة هو تكوين شخصية قانونية لنقابة معينة يمكنها القيام بوظيفتها التمثيلية (شاويش، 2005، ص 294).

وهي عبارة عن "مجموعة من العاملين في المنظمة يتم اختيارهم عن طريق الانتخابات من قبل زملائهم، وذلك بهدف بناء علاقات تعاونية وإستراتيجية في الأجل الطويل، وبما يضمن تحقيق التوازن والعدالة بين إدارة المنظمة وبين العاملين فيها".

ومن التعريفين السابقين نستخلص ما يلي:

1. إن الهدف من النقابة هو حماية حقوق العاملين وبما لا يؤدي إلى إحداث الضرر بأصحاب العمل أو المنظمات، لذلك فإن النقابة كما يجب أن تسعى إلى تحقيق أهداف العاملين لا تسعى في نفس الوقت إلى المبالغة في هذه الأهداف وإحداث الضرر نحو تحقيق أهداف المنظمة أو أصحاب العمل.

2. وتحدد وظائف النقابة طبقاً للقانون الخاص بإنشائها ودستور الدولة وتعتبر الوظيفة الأصلية للنقابات العمالية هي الدفاع عن مصالح الأعضاء في مواجهة أصحاب الأعمال بهدف الحصول على أجور عادلة وشروط مناسبة.

3. أن النقابة عبارة عن مجموعة من الأفراد وليس فرداً واحداً، فقد تكون 5 أو 7 أو أكثر في إطار ما تحدد القوانين العامة في المجتمع.

4. يتم تحديد هؤلاء الأفراد من خلال انتخاب باقي العاملين في المنظمة لهم، وبالتالي فإن أعضاء النقابة هم ممثلون حقيقيون وشريعيون لجميع العاملين في أي منظمة.

5. إن بعض القوانين في بعض الدول تتيح انتخاب جزء من أعضاء النقابة هم الغالبية وتعيين جزءاً آخر وهم الأقلية لاعتبارات معينة.

وعلى ما سبق، فإن بناء علاقات تعاونية قائمة على المشاركة والتكميل والتوازن مع أصحاب العمل وإدارة المنظمة في الأجل الطويل، هو أحد الإستراتيجيات بل أهمها من وجهة النظر التعاونية.

تطور الحركة النقابية عالمياً

إن تناول بعد التاريخي للوعي النقابي عالمياً، يتطلب بالضرورة الرجوع إلى تاريخ الثورة الصناعية والنهضة العلمية والتكنولوجية في أوروبا في بداية القرن التاسع عشر، هذا لا يعني أن الحركة النقابية انبثقت من الحركة الآلية بصورة مباشرة، فلم يكن العامل الحاسم في ظهورها التحول التقني فقط بل والانفصال بين العمل وملكية وسائل الإنتاج.

وقد ارتبطت الثورة الصناعية بالمجتمعات الرأسمالية، حيث بدأ الانقلاب الصناعي أولاً في بريطانيا في أواسط القرن الثامن عشر. وظهر جلياً في القرن التاسع عشر، وقد وضحت بشكل هائل في صناعة الغزل والنسيج عام 1765 والتعدين عام 1784 إضافة إلى السكك الحديدية عام 1825. وفي العقد الخامس من القرن التاسع عشر، أزاحت الصناعة الآلية تدريجياً الإنتاج اليدوي في إنجلترا، ثم ما لبثت أن انتقلت إلى مجتمعات رأسمالية أخرى، وقد استتبع هذا الانقلاب الصناعي تغيرات كبيرة في العلاقات الاجتماعية، فقد ظهرت جماهير العمال الصناعيين، وتجمع أعداد ضخمة منهم في أماكن العمل. وكان لهذا التجمع أثره في خلق روابط واتصالات بينهم، وفي تنمية الإحساس الجماعي بضرورة النضال المشترك من أجل رفع مستوى معيشة العمال، وتحسين ظروف عملهم، حيث كانوا يشتغلون فترات عمل يومية تتراوح بين 12 - 16 ساعة في ظروف عمل سيئة ويتقاضون أجوراً لا تكاد تكفي القوت الضروري، بدون أي رعاية أو ضمانات تبعث في نفس العامل اطمئناناً على يومه أو غده (إبراهيم، 1995، ص: 174).

وسرعان ما تشكلت البروليتاريا وهي الطبقة التي لا تملك أي وسائل إنتاج وتعيش من بيع مجدها العضلي أو الفكري ، كنتيجة مباشرة للانتقال إلى الإنتاج الآلي. لذا فقد ظهرت ملامح العمل النقابي في بداياته مرتبطة بالحركة العمالية البريطانية التي كانت اللبنة الأولى في صرح التنظيم النقابي العالمي، عن طريق تأسيس ما يسمى بجمعيات المساعدة، وهي الجمعيات التي كانت تقدم بعض المساعدات للعامل في حالات المرض والعجز والشيخوخة، ومساعدة الورثة في حالة وفاة العامل. ثم اتجه العمال إلى تكوين الجمعيات التعاونية. التي كان يرى فيها البعض وسيلة تمكن الطبقة العاملة من تغيير أحوال المجتمع ورفع الظلم عنهم (إبراهيم، 1995، ص 175).

ومع تغيير شروط العمل في أوروبا تبعاً لتطور التقنية الصناعية كان لهذه الأوضاع تأثيرها على نشأة التنظيمات العمالية. وكان أول ظهور للحركة النقابية في بريطانيا على شكل اتحادات عمالية (trade

(unions) فتشكلت أولى الحركات العمالية في أواخر القرن الثامن عشر. حيث ساد الإضراب بين عمال النسيج في مقاطعتي يوركشاير ولانكشاير عام 1799. ثم تألفت اتحادات مماثلة لدى عمال السكاكيين وعمال الصوف في المنطقة الغربية في بريطانيا (لوفران، 1986:ص10). ولم يكن العمال الذين يقايسون من سوء المعاملة وانخفاض الأجور أول من اتحد رغم أن هذه الأسباب كانت الحافز الذي دفع إلى تكوين النقابات. إلا أن فكرة تكوين الجمعيات والاتحادات أمر يتطلب حد أدنى من الاستقلالية وقوة الشخصية للدفاع عن أهدافها. وهذا لا يتتوفر إلا عند العمال الذين حققت لهم الأعراف والتنظيمات الإدارية عبر العصور مستوى معيشياً لائقاً بفضل التأهيل والتدريب. لذلك فلم تنشأ الاتحادات الأولى بقصد تحسين الأوضاع المتردية للعمال بقدر ما قامت بقصد الدفاع عن وضع لائق والدفاع عن حقوق العمال في ساعات عمل محددة. وقد كان أول اعتراف قانوني بالجمعيات أو النقابات بين عامي 1825، 1826 حيث تم رفع الحظر القانوني على التكتلات. وأصبحت الاتحادات مرخصة ومقبولة في عملية المفاوضات الجماعية، وبذلك كانت بريطانيا هي أول من أعطى الحق الشريعي لتكون الاتحادات والنقابات (لوفران، 1986، ص:16).

ومع بدايات القرن العشرين كانت أغلب النقابات التي تعود إلى صناعة واحدة بدأت تنسق العمل فيما بينها وألفت نقابة واحدة، أو عملت على تأسيس اتحاد وطني للنقابات الخاصة بتلك الصناعة.

وفي الولايات المتحدة الأمريكية بلغت نسبة انضمام القوى العاملة إلى النقابات بشقيهم عمالية ومهنية نحو 36% من إجمالي القوة العاملة عام 1950. ثم زادت النسبة إلى 39% عام 1955. إلا أنها عادت لانخفاض وبشكل تناطيقي حتى وصلت إلى أقل نسبة 9% من إجمالي القوة العاملة في عام 2002 (موندي و نوي، 2005، ص 417). وهذا يعزى إلى زيادة اهتمام إدارة الموارد البشرية في الشركات الخاصة والعامة بالعنصر البشري ومحاولة تحسين شروط العمل بدون تدخل النقابات وهذا بدوره أدى إلى عزوف العاملين من الإلتحاق بالنقابات.

من جهة أخرى، شهدت الاتحادات الصناعية عالمياً نسبة ارتفاع في عدد ذوى الياقات البيضاء المنضمين إليها، الأمر الذي حدث في السويد والنرويج وبلجيكا وإنجلترا واستراليا (ميلز، 1977 ص 303).

أهمية النقابات العمالية

يستهدف الانضمام للنقابات العمالية إلى حماية حقوق العمال المنضمين إليها، والدفاع عنهم وحماية مصالحهم، وتحسين ظروف وشروط العمل، وعلى وجه الخصوص يعمل التنظيم النقابي على ما يلي (نشرة جمعية المساعدة القانونية لحقوق الإنسان، مايو 2004 ص 1-2):-

1. نشر الوعي النقابي وحماية النقابة بهدف تحقيق الأغراض التي قامت من أجلها.
2. رفع المستوى الثقافي للعمال عن طريق الدورات التدريبية والنشر والإعلام.
3. رفع الكفاءة المهنية للعمال والانضمام بمستواهم المهني والفنى وتشجيع المنافسات وصيانة المال وحماية المال العام وحماية وسائل الإنتاج.
4. رفع المستوى الصحي والاقتصادي والاجتماعي للأعضاء وعائلاتهم
5. المشاركة في مناقشة مشروعات خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية وحشد طاقات العمال من أجل تحقيق أهداف الخطط والإسهام في تتنفيذها.
6. المشاركة في المجالات العمالية العربية والأفريقية والدولية وتأكيد دور الحركة النقابية العمالية المصرية في هذه المجالات.

أهداف النقابات العمالية :

تسعى النقابات العمالية إلى تحقيق الأهداف التالية (جاد الرب، 2009 ص 430):-

1. حماية أجور العاملين في إطار المنظمات المماثلة.
2. المساهمة في زيادة أجور العاملين في إطار ارتفاع الأسعار.
3. تحسين ظروف العمل بتوفير متطلبات الوقاية السلامة والصحة المهنية.
4. توفير متطلبات الرعاية الصحية والتأمينية للعاملين.
5. علاج العاملين من الأمراض المهنية وحوادث العمل والإصابات.
6. ضمان صرف التعويضات المناسبة للعاملين مما يصيبهم من أذى.
7. تطبيق القوانين المنظمة للعلاج بين العامل وصاحب العمل.
8. توفير خدمات الرعاية الاجتماعية والثقافية للعاملين.
9. حماية العاملين من التعسف والتمييز العنصري وغيرها.
10. التأكيد على حقوق العاملين عند سن التقاعد وخدمات ما بعد التقاعد.
11. المساهمة في حل النزاعات ومعالجة القضايا الخلافية بين العاملين وأصحاب الأعمال.

أنواع النقابات

يمكن تقسيم النقابات العمالية إلى أربعة مجموعات رئيسية يمكن عرضها كالتالي (مصطفى 1999، ص 395):

1. النقابات الحرفية: وهي من أقدم التنظيمات النقابية التي عرفها العالم، وتضم إلى عضويتها العمال المهرة في الحرفة الواحدة وهم الصناع.
2. النقابات العامة: وهي نقابات تكونت في أواخر القرن التاسع عشر ونتيجة لدخول العمالة النصف ماهرة وعديمة المهارة إلى مجال الصناعة.
3. النقابات الصناعية: تتمثل في النقابات التي تضم عضويتها جميع أو أغلبية العمالة اليدوية في صناعة من الصناعات القائمة.
4. النقابات المهنية: وهي تضم لعضويتها القائمين بالأعمال الكتابية والعاملين في المكتب أو الإداريين أو المهنيين وبالتالي فهي تشرط أن يكون الأعضاء شغالين لوظائف معينة (ذوي الياقات البيضاء).

هيكل ومستويات النقابات العمالية (جاد الرب، 2009 ص 432):

إن نمو المنظمات أدى إلى فقد العاملين الاتصال بالمالكين أو أصحاب المنظمة، وجاءت النقابات لتساعد في هذه الاتجاه ولتؤثر في قرارات في قرارات بيئة العمل التنظيمية، فمن خلال النقابات يمكن للعاملين مراقبة وظائفهم وبيئات العمل التي يعملون فيها، وعندما يحاول أصحاب العمل تخفيض الأجور مثلاً فإن العاملين يعتمدون على النقابات لمقاومة هذه الأفعال وتلك الممارسات الضارة بهم.

إن النقابات العمالية تساهم في توفير ظروف عمل صحية للعاملين، كما تساهم في إبعاد الظلم والاستبعاد الذي يقع عليهم من أصحاب العمل، إلا أنها تؤمنهم ضد العبودية، والمحاولات الأولى للنقابات العمالية كانت للرقابة على ظروف العمل على المستوى المحلي ثم تطور الأمر إلى المستوى القومي والآن هناك تعاون بين النقابات العمالية على المستوى الدولي.

وفيما يلي نناقش المستويات الثلاث للنقابات العمالية وفقاً للنقابات العمالية في كل من جمهورية مصر العربية والسلطة الوطنية الفلسطينية:

1- النقابات المحلية: في إطار دور ونطاق عمل المنظمات صغيرة الحجم فإن النقابات المحلية تنتشر على هذا المستوى، والنقابات المحلية تشكل الجزء الهام من الهيكل النقابي، حيث أنها تقدم الأعضاء والعوائد وتدعم القوة الداخلية للحركة النقابية، وتوجد ثلاثة أنماط للنقابات المحلية هي:

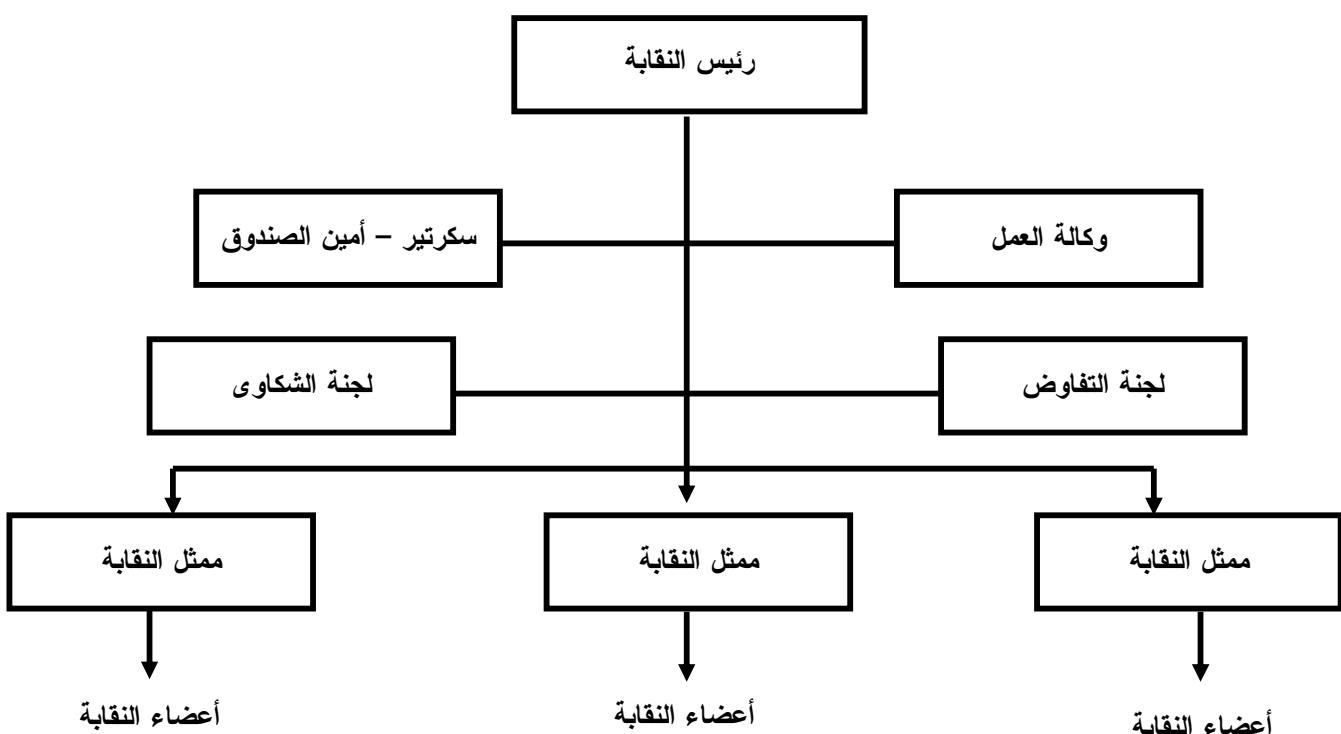
أ- النقابة المهنية: والتي تتألف من العاملين الذين يشتراكون في نفس المهارة أو التجارة، مثل جميع النجارين الذين يعملون في منطقة جغرافية واحدة.

ب- النقابات الصناعية: وهي التي تشمل العاملين ذوي المهارات المتوسطة والذين يعملون في مكان أو موقع واحد، فعندما يمتلك صاحب العمل موقع إنتاجية متعددة منظمة نقابياً فإن العاملين في موقع يتم تمثيلهم من خلال النقابات العمالية في مختلف مواقع العمل، مثل العاملين في صناعة السيارات الأمريكية.

ج- النقابات المتعددة: قد يجمع الموقع الواحد عماله مهنية وأخرى غير مهنية، ويشيع هذا النمط في صناعة الكهرباء، حيث تندمج في هذه الصناعة العمالة المهنية وبشهه المهنية وغير المهنية، وهو ما يسمى بأبناء المهنة الواحدة في الموقع المتعدد مهنياً.

هذا ويوضح الشكل التالي هيكل النقابة المحلية في جمهورية مصر العربية

شكل رقم (1) هيكل النقابة المحلية



*المصدر: جاد الرب، سيد محمد ، (جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية)، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2008 م ، ص 433

ويتضح من الهيكل السابق:

- 1- أن ممثل النقابة يمثل المستوى الأول في هيكل النقابة والذي يتم في العادة انتخابه من خلال العاملين، وهو يساعد العاملين في عرض مشكلاتهم على الإدارة، وإذا لم يتمكن ممثل العاملين من مساعدة العاملين في النقابات المهنية أو المواقع المتعددة في حل المشكلات التي يعانون منها فسوف يتم تحويلها إلى لجنة الشكاوى.
 - 2- تقوم لجنة الشكاوى بنقل المشكلة أو القضايا النزاعية إلى مستوى إداري أعلى أو إلى قسم إدارة الموارد البشرية.
 - 3- وفي النقابات المهنية يقوم ممثل النقابة عادة ما بأخذ القضايا الخلافية ويعرضها على وكالة العمل.
 - 4- إن هذه العملية لحل مشكلات العاملين تسمى بإجراءات الشكاوى أو التظلمات.
 - 5- وفي جميع الأحوال تتجه النتائج السابقة إلى رئيس النقابة المسؤول عن تحديد القرارات المستقبلية خاصة عند عدم حل بعض المشكلات.
 - 6- على أخصائيو الموارد البشرية أن يعظموا من إدراك العاملين لأهمية النقابات العمالية، وإدارتها بكفاءة مما يكون له أثر كبير نحو اتجاهات ورضا العاملين وأيضاً يساهمون في حل الشكاوى المقدمة لقسم الموارد البشرية والتي تخص النقابات العمالية.
 - 7- من الأمور الهامة في العمل النقابي عقد العمل والذي يتم في إطار التفاوض بين النقابة المحلية ممثلة في لجنة التفاوض وقسم إدارة الموارد البشرية أو قسم العلاقات الصناعية.
 - 8- هذا ويتم التفاوض عند صياغة عقد العمل في الجوانب التالية:
 - الأجر.
 - ساعات العمل وظروف العمل.
 - القضايا ذات الصلة مثل: إجراءات الشكاوى والتظلمات.
 - معايير السلامة والصحة المهنية.
 - فترات الاختبار والعوائد والمزايد والفوائد.
- ## **2- النقابات القومية:**

إن معظم النقابات المحلية التي تتصف بكبر الحجم وتسمى بالاتحادات الكبيرة يطلق عليها النقابات القومية، والتي ينضم إليها العاملين من خلال موقع العمل، وتساعد النقابات المحلية على أداء واجباتها، وتهتم النقابات العمالية القومية بتحقيق الأهداف الاجتماعية لأعضائها، كما تساعد النقابات

المحلية في الجوانب القانونية، مجالات التفاوض، وتدريب العاملين في النقابات المحلية، ومعالجة الشكاوى وتقديم النصائح والإرشاد لهذه النقابات.

وفي مقابل ذلك فإن النقابات المحلية تشارك النقابات القومية في تحقيق واجباتها مع الالتزام بالقوانين الداخلية للنقابة.

3- الاتحادات متعددة الجنسيات:

ت تكون الاتحادات العمالية من النقابات القومية، وهيكل نقابة كبيراً من حيث عدد الأعضاء، وتركز هذه الاتحادات على تحقيق الأهداف النقابية الاجتماعية لتنظيمات العمل المختلفة، من خلال التعليم، المجهودات البحثية، الأساليب الخاصة، كما أنها تدعم القوانين الجديدة والتغيرات الاجتماعية التي تتم العاملين بالفوائد، مع بناء علاقات قوية مع إدارة الموارد البشرية، ومثال ذلك الاتحادات العمالية على مستوى الأوروبية، الدول العربية وهكذا.

المقدمة:

المبحث الثالث

العمل النقابي في فلسطين

ساهمت الهجرة المستمرة من الريف إلى المدينة في فلسطين بعد أن أصبحت المدن الملاذ الوحيد لل فلاح الذي عانى من الظروف الاقتصادية القاهرة والمنافسة التي مثلتها الحركة الصهيونية في فلسطين وتركيز اهتمامها على الأرض الزراعية ومحاولتها دفع الفلسطيني لكسر حالة الارتباط التي يعيشها مع الأرض وبتأثير ذلك كله بانت الأرض الزراعية والفلاحة لا تغطي احتياجات الفلاحين الأساسية، كل هذا إلى جانب نقص رأس المال المستثمر في الأراضي الزراعية، وكذلك الضرائب الباهظة وشروط الريع المجحفة.

هذه الأوضاع مجتمعة ساهمت في زيادة الاتساع الأفقي في صفوف الطبقة العاملة في فلسطين، وتتوسع ظاهرة هجرة العمل بالزراعة لصالح التحول إلى عمال المدن لسهولة توفير النقد بدل ظاهرة البدل أو الأجر الموسمي للعاملين بالزراعة، وذلك إلى جانب حاجة السلطة الاستعمارية إلى توفير الخدمات المرافقية والضرورية من احتياجات جيشها غير العسكرية (الخدماتية - الدعم اللوجستي) سواء في بداية مرحلة الاستعمار أو في أوج الحرب العالمية الثانية وعلى نطاق أوسع دفعها ذلك إلى إيجاد فرص عمل واسعة وخاصة في حقول النقل والمواصلات (سكة الحديد، الخدمات البريدية، الموانئ، شق الطرق وصيانتها، ورش تصليح للجيش) وكذلك ساهمت الشريحة البرجوازية التجارية العربية المرتبطة بالاستعمار البريطاني في نمو قطاع عمالي في فرع الخدمات التجارية كالنقل والتسويق وساعدت الزراعة الرأسمالية في الريف وخاصة في حقل الحمضيات إلى بروز ظاهرة العمال الزراعيين أو الشغيلة الزراعيين العاملين بالمياومة (البديري، 1989، ص 2).

إن حركة التوسيع المتواصلة في صفوف الطبقة العاملة أدت بالضرورة إلى نشوء الحاجة لبروز العمل التنظيمي للعمال ارتبطت نشأة العمل النقابي تاريخياً بمعاناة العمال وسعدهم لرفع الظلم عنهم وهي نشأة مرتبطة بحقوق العمال خصوصاً، وحقوق الإنسان عموماً. لم تقتصر مطالب العمال على تحسين شروط عملهم وأجورهم، بل ارتبطت أولى مطالبهم بأهداف سياسية كالضغط من أجل تشريعات تعترف بحق العمال في التنظيم النقابي وتعتمد بعض الحقوق على جميع المواطنين على قدم المساواة، كحق الانتخاب والحق في التعليم. وقد حققت النقابات في كثير من أنحاء العالم إنجازات عظيمة على صعيد الحقوق والحريات وبناء وتعزيز الديمقراطية.(نصار، 1985، ص 17)

لقد نشأ العمل النقابي الفلسطيني في بداية القرن الماضي في ظل ظروف معاناة العمال والمجتمع الفلسطيني في حقبة الانتداب البريطاني، وعاني العمال الفلسطينيون من القيود المفروضة على حقوقهم في التنظيم النقابي من قبل سلطات الانتداب، ثم تمتعوا بوضع أفضل نسبياً في ظل التشريعات الأردنية في الضفة الغربية وفي ظل الحكم المصري في قطاع غزة، ومنذ عام 1967 تعرض الحق في التنظيم النقابي للمصادرة وللممارسات تعسفية من قبل سلطات الاحتلال الإسرائيلي. بالرغم من الآمال والطموحات منذ بداية عهد السلطة الوطنية الفلسطينية، لم يتعاف العمل النقابي، فهو يعيش أزمة عميقة ذات أوجه عديدة، تركته في حالة من الركود والفوضى وسوف تتبع تطور التنظيم النقابي عند الطبقة العاملة العربية في فلسطين منذ بداياته وجذوره الأولى مقسمين ذلك إلى حقب زمنية:

العمل النقابي في فلسطين حتى النكبة عام 1948

نشأت الحركة النقابية في فلسطين في مطلع العقد الثاني من القرن العشرين مرافقة للحركة الصهيونية في حين كان العامل العربي حتى ذلك الوقت لا يملك أدنى شكل أو رابطة تنظيمية تم وضع أسس الحركة النقابية الصهيونية في فلسطين في ربيع 1911، وذلك بإقامة إتحادين لعمال الزراعة في شمال ووسط البلاد، وهذا الإتحادان مهداً لإقامة اللجنة الموحدة لعمال فلسطين في شباط 1914 التي نشأت عنها الهستدروت فيما بعد، وهنا يتضح لنا أن التنظيم الظبي والحركة النقابية دخلت البلاد مرافقة للحركة الصهيونية تماماً، ولذا ظلت هذه الحركة النقابية غريبة إلى حد ما عن المجتمع العربي بسبب غرابة منشئها، والأهداف المعادية للتطورات القومية العربية التي حملتها معها الحركة الصهيونية إلى فلسطين عبر مهاجريها بكل تلاوينهم، اليهوديين المباشرين في عدائهم لكل ما هو عربي وقد غلوا أهدافهم بمنظور طبقي حاول السعي لدفع العمال العرب ومنظماهم للاتفاق مع نظرائهم اليهود، ولذا ظل تطور الحركة النقابية في فلسطين مقتصرًا على الهستدروت حيث عقد في شباط 1919 المؤتمر التأسيسي لاتحاد العمال اليهودي في فلسطين (احدوت - هعفودا) وبمعنى آخر فإنه حتى نهاية العقد الثاني من القرن العشرين لم يكن هناك أية حركة نقابية تهتم بشؤون الطبقة العاملة العربية، بل بالعكس ترافق وجود التنظيم النقابي للعمال مع وجود الحركة الصهيونية وقد يكون لذلك تأثيراته السلبية على مستقبل الحركة النقابية لدى العمال العرب (سلیمان، ص 92، ص 93).

نتيجة حالة المعاناة الشديدة التي عاشها العمال العرب في فلسطين والصراع مع الصهيونية والاستعمار وزيادة الوعي النقابي إلى حد ما فقد بدأت في صفوفهم حركة تنظيمية بدائية ومثال ذلك أن عمال السكة الحديد في مدينة حيفا اخذوا يجمعون التبرعات من بين العمال العرب الفلسطينيين لمساعدة

زملائهم المرضى وعائلات المتوفين وبدت تلك التحركات كأشكال جنينة أولى للعمل الجماعي والشعور بأهمية التنظيم والتعاون لدى العمال العرب الفلسطينيين، وقد يكون لوجود التنظيم النقابي الصهيوني سبباً مهماً في دفع العمال العرب لمحاولة الانظام بعيداً عن المؤسسة النقابية الصهيونية واندفعوا نحو إبراز التمايز القومي بأساطير الحركة العمالية العربية.

كان أول توجه واضح المعالم للعمال العرب نحو العمل النقابي في "نقابة سكك الحديد" وقد ساعدتهم في هذا التوجه اتصالهم بالعمال اليهود والمصريين الذين حبّنوا العمل النقابي، لكن انضمام العمال العرب لهذه النقابة لم يستمر طويلاً بسبب سياسة التمييز ضد العرب التي مارستها قيادة هذه النقابة فأنسق معظمهم تحت قيادة عيد سليم حيمور مشكلين جمعية العمال العربية الفلسطينية (البديري، 1989، ص 2).

إن حجم الطبقة العاملة العربية في فلسطين كان في عام 1930 كان ضخماً ومتسعاً جداً بحيث إن عدد أفراد الطبقة العاملة العربية كان خمسون ألف عامل يبلغون مع عائلاتهم مئتي ألف وهم مقسمون على نحو التالي خمسة عشرة ألف عامل زراعي وخمسة عشرة ألف عامل بناء وسبعين ألف عامل صناعي (الصابون التبغ، النجارون، الحدادون) وثلاثة آلاف عامل في خطوط سكك الحديد، وألفين عامل موانيء، ألفين سائق سيارة ألفين من الكتبة وفي الأجور المتدينة، ألفين حمال، ألفين اسكافي وخياط وغيرهم ونلاحظ هنا ارتفاع العدد في حقل الزراعة والبناء وهي أشكال لا يمكن الاعتماد عليها لإنضاج وجود حقيقي لطبقة عاملة متمسكة وجذرية. (يسين، 1980، ص 63)

ولقد شهدت مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية تغيرات سياسية واجتماعية واقتصادية، دفعت في اتجاه إطلاق الحريات العامة وتعزيز المشاركة السياسية للطبقات الاجتماعية الكادحة، حيث تطورت مكانة ووزن الحركة النقابية الفلسطينية لدرجة دفعت بسلطات الانتداب إلى سن قانون نقابات العمال لسنة 1947، وتأثر التنظيم النقابي في عقد الأربعينات بعوامل فاعلة، تركت بصمتها الواضحة على دور العمل النقابي في تأطير عشرات الآلاف من العمال، وتوسيع مجالات نشاطه في مجال النضال الاقتصادي والسياسي، ومن أبرز التحولات تلك المرتبط باتساع نطاق حرية التنظيم النقابي على المستوى الكوني، والاستعداد للحرب الكونية وما رافقه من بناء معسكرات واستعدادات في فلسطين مما ساهم في تشغيل ألف العمال. لقد تشكل في سنة 1942 اتحاد نقابات وجمعيات العمال العربية كتنظيم نقابي مواز لجمعية العمال العربية الفلسطينية، غير أن محاولة توحيد التنظيمين فشلت، وفي العام 1945 انشقت مجموعة أخرى عن جمعية العمال العربية الفلسطينية، وتوحدت مع اتحاد النقابات وكان من الممكن أن يتضاعف تأثير الحركة النقابية وخاصة بعد سن قانون النقابات الفلسطيني لسنة 1947، إلا أن التطورات السياسية

وقرار تقسيم فلسطين ولاحقا حلول النكبة الكبرى عام 1948، شكل ضربة مميتة للتنظيم النقابي الفلسطيني في حينه (قطامش، 2000، ص 5).

وقد تم تشكيل النقابات المركزية وأهمها:

1. نقابة عمال معسكرات الجيش البريطاني والتي انتسب لها 28 ألف عامل.
 2. نقابة عمال دائرة الأشغال العامة.
 3. نقابة عمال ميناء حifa وهو أهم ميناء عربي على حوض البحر الأبيض المتوسط.
 4. نقابة عمال شركة تكرير البترول بحيفا (والتي شهدت صراعا دمويا بين العمال العرب واليهود عام 1947).
 5. نقابة عمال شركة سبني البريطانيّة المنتشرة في أواسط الجيش والشرطة بالمدن.
- وقد شهدت هذه المرحلة خوض العديد من الإضرابات العمالية الكبيرة كان أبرزها:
1. إضراب عمال بلدية حيفا احتجاجا على قرار رئيس البلدية اليهودي بخصم 30% من أجور العمال العرب وطرد بعضهم مما أجر البلدية على إلغاء قراراتها.
 2. إضراب عمال معسكرات الجيش البريطاني في كل أنحاء فلسطين.
 3. إضراب عمال شركة سبني البريطانية (المزود الرئيسي للقوات البريطانية بالمواد التموينية).
 4. إضراب عمال ميناء حيفا وقد حقق العمال جزءا كبيرا من مطالبهم.
 5. إضراب عمال و موظفي الدوائر الحكومية (سكاك الحديد، الأشغال العامة، البرق والهاتف، المساحةالخ)
 6. إضراب عمال محاجر مجلد الصادق (التي كانت تشغليها شركة سوليل بونيه اليهودية).
 7. إضراب عمال شركة تكرير البترول في حيفا وعمال شركة بترويل العراق بحيفا وقد حفقت تلك الإضرابات اعترافا حكوميا بالنقابات العربية والجمعية بتمثيلها الشرعي للعمال، كما تم إصدار تشريعات للتعويض عن إصابات العمل، كما أنشأت الحكومة دائرة العمل للإشراف على تنفيذ الأنظمة والتشريعات الخاصة بالعمل والعمال. (ياسين، 1980، ص 180)
- وهذا وقد تفككت الجمعية بعد النكبة التي تعرض لها الشعب الفلسطيني وتشتت الجمعية والعمال أسوة بالشعب الفلسطيني إلى باقى المعمورة.

العمل النقابي في فلسطين بعد النكبة:

أ. العمل النقابي في الضفة الغربية:

انتقل مركز العمل النقابي بعد النكبة من حيفا إلى نابلس، التي خضعت للحكم الأردني خاصة وإن الجزء الأكبر من القيادات النقابية انتقلوا إلى الأردن. اتخذت السلطة السياسية في الأردن قراراً بحل النقابات العمالية في الضفة عام 1952، وتم السماح بتشكيل نقابات جديدة بعد صدور قانون النقابات عام 1953 وصل عدد النقابات العمالية في الضفة عام 1955 حوالي 40 نقابة. وشهدت سنوات السبعينات والستينيات (مرحلة الأحكام العرفية) تدخلاً فاحشاً في شؤون العمل النقابي وصل حد حل بعض المجالس النقابية وتعيين لجان حكومية وتعرض بعض النقابيين للطرد والاعتقال وتم تشديد الرقابة على العمل النقابي. كما تعرض العمل النقابي للقمع والإغلاق من قبل الاحتلال الإسرائيلي وخاصة في مدينة القدس المحتلة. (صغر، 1981، ص 185)

ب. العمل النقابي في قطاع غزة:

تأسست نقابات العمال في قطاع غزة بين عامي 1964-1965 من ستة نقابات عكست طبيعة المهن التي كان يمارسها سكان القطاع في تلك الحقبة الزمنية، حيث تشكلت النقابات التالية:

1. نقابة العمال العرب للأعمال التجارية والخدمات العامة 1964-10-11.
2. نقابة عمال الخياطة والنسيج تأسست بتاريخ 1964-10-22.
3. نقابة عمال السائقين العرب وتأسست بتاريخ 1964-10-22.
4. نقابة عمال الصناعات المعدنية وتأسست بتاريخ 1964-11-14.
5. نقابة عمال النجارة والبناء وتأسست بتاريخ 1965-1-13.
6. نقابة عمال الزراعة العرب وتأسست بتاريخ 1965-4-28.

و عملت النقابات الستة على تشكيل الاتحاد العام للنقابات العمالية عام 1965، كما الاحتلال الإسرائيلي النقابات العمالية منذ احتلاله للقطاع عام 1967 حتى سمح بإعادة افتتاح مقراتها عام 1980 بشروط تعجيزية منع على أثراها النقابات من إجراء الانتخابات أو التنصيب أو أي عمل نقابي. وتمكن النقابات من فرض الانتخابات رغم رفض الاحتلال عام 1987 وتم تجديد الهيئات الإدارية للنقابات، حيث تمكنت بعض القيادات العمالية الشابة من عقد مؤتمرها وإجراء الانتخابات بدوافع وطنية تحدث فيها السياسيات الإسرائيلية المعادية للحرريات النقابية، حيث تمكنت العمال الشباب المحسوبين على الكتل الإسرائيلية العمالية لفصائل منظمة التحرير الفلسطينية من الفوز بتشكيل الهيئات الإدارية للنقابات الستة، إلا أنه سرعان ما جاءت انتفاضة عام 1987 والتي انخرط فيها معظم أعضاء الهيئات الإدارية الجديدة بحكم انتماءاتهم

السياسية وتعرض معظمهم للاعتقال، وانقطاعهم عن العمل النقابي حتى بداية التسعينات والتي شهدت نمواً وتقدماً ملحوظاً في النشاط النقابي استمر حتى إقامة السلطة الوطنية الفلسطينية.(قطامش، 1989، ص188).

ثالثاً: العمل النقابي بعد إقامة السلطة الوطنية الفلسطينية:

توسّع عدد النقابات العمالية في أعقاب إقامة السلطة الفلسطينية حيث تم تأسيس نقابات عمالية جديدة ليصبح عدد النقابات الأعضاء في الاتحاد العام لنقابات عمال فلسطين خمسة عشر نقابة وهي:

- النقابة العاملة للعاملين في الخدمات العامة والتجارة 1964.
- النقابة العاملة لعمال الغزل والنسيج 1964.
- النقابة العاملة لعمال النقل العام 1964.
- النقابة العاملة لعمال الصناعات المعدنية 1964.
- النقابة العاملة لعمال البناء والأخشاب 1965.
- النقابة العاملة لعمال الزراعة 1965.
- النقابة العاملة للعاملين في البلديات والمجالس المحلية 1994
- النقابة العاملة للعاملين في الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 1994
- النقابة العامة للعاملين في الخدمات الصحية 2005.
- النقابة العاملة لعمال الخدمات السياحية 2006
- النقابة العاملة للعاملين في المطبع والإعلام 2006
- النقابة العاملة لعامل موظفي الحكومة 2006
- النقابة العاملة للعاملين في الخدمات التعليمية 2006
- النقابة العاملة للعاملين في البنوك والتأمين والأعمال المالية.2006
- النقابة العامة لعمال الصناعات العدائية.2006

كما تأسست بعض النقابات العمالية ولكنها لم تتضم إلى الاتحاد العام لنقابات عمال فلسطين ومنها من تعتبر جزءاً من نقابة عامة ولكنها حافظت على شخصيتها الاعتبارية وتلك النقابات هي

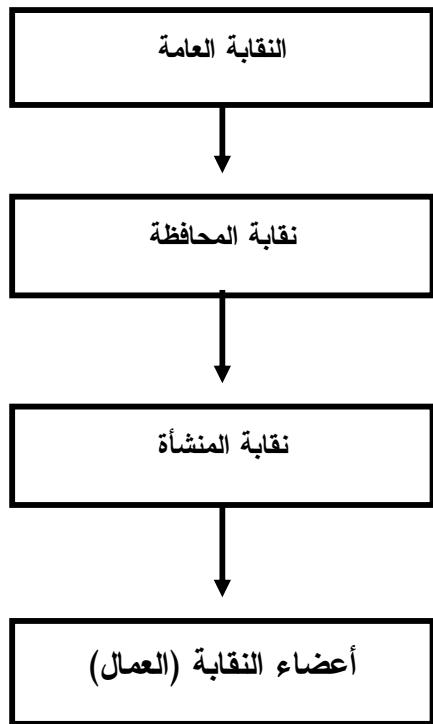
1. النقابة العامة لعمال البتر وكيماويات الغاز.
2. نقابة العاملات في رياض الأطفال ودور الحضانة.
3. النقابة العامة لعمال الصيد البحري.(وهي تتبع تصنيفها ضمن نقابة عمال الزراعة)

الهيكل التنظيمي للنقابات العمالية في فلسطين:

شكل عام فإن معظم النقابات تنتظم هيكلياً على النحو التالي:

1. **النقاية العامة:** تنظيم يضم مجموع النقابات الفرعية القائمة على مهن أو صناعات متماثلة أو مترابطة ومتكلمة أو متشابهة على مستوى محافظات غزة. (الاتحاد العام لنقابات عمال فلسطين - محافظات غزة- النظام الداخلي، ص 4)
 2. **نقاية المحافظة (الفرعية):** هي الهيئة النقابية التي تشكل في كل محافظة من محافظات الوطن، وتعتبر نقابة المحافظة هيئة نقابية وسيطة بين اللجان النقابية في المحافظات والنقاية العامة.
 3. **نقاية المنشأة:** وهي تسمى في بعض الأحيان لجنة نقابية أو لجنة عمالية، وهي تضم في عضويتها مجموعة من العمال لا تقل عن 25 عاملاً يعملون في منشأة واحدة أو في عدة منشآت متواجدة في موقع جغرافي واحد تتشابه فيما بينهما في ظروف العمل.
 4. **أعضاء النقابة:** مجموع العمال الأعضاء في النقابة والذين ينطبق عليهم شروط العضوية.
- نشير هنا إلى أن من حق بعض النقابات أن تتجاوز التنظيم الهيكلاني السابق وتعدل عليه بحسب حاجته وظروفها، وبالفعل فإن الكثير من النقابات العمالية لم تتقيد تماماً بهذا الهيكل التنظيمي وأدخلت عليه بعض التعديلات تبعاً لمقتضيات واقع عملها. ففي حالات معينة تم تجاوز المستوى الثاني من أسفل الهيكل وهو نقاية المنشأة بسبب صعوبة توافر شروط تشكل هذه اللجنة خصوصاً الشرط القانوني الذي ينص على أن اللجنة العمالية تتشكل من عدد لا يقل عن خمسة وعشرين عاملاً، وهو شرط صعب التحقق في ظل الواقع الاقتصادي في قطاع غزة، وفي حالات أخرى تم تجاوز نقاية المحافظة وأصبحت نقابات المنشأة تتصل بشكل مباشر بمجلس إدارة النقابة العامة دون وجود هيئة وسيطة بينهما.

شكل (2) الهيكل العام الأكثر شيوعاً للنقابات العمالية في فلسطين



*المصدر: (الاتحاد العام لنقابات عمال فلسطين - محافظات غزة- النظام الداخلي، ص4)

التصنيف العمالي للنقابات العمالية في فلسطين:

التصنيف العمالي هو فرز للمهن المختلفة التي تم حصرها من قبل وزارة العمل في فلسطين على النقابات العمالية المختلفة.

يهدف التصنيف العمالي إلى ضمان:

1. عدم حصول ازدواجية في عضوية النقابات.
 2. تنظيم العمل النقابي العمالي، بحيث تتحدد بشكل واضح شروط ومواصفات عضوية أي نقابة من النقابات العمالية.
 3. تمثيل جميع العمال الفلسطينيين في نقابات عمالية تعبر عن مصالحهم وتدافع عن حقوقهم.
- للتوسيع عن المقترن العام للتصنيف العمالي للنقابات العمالية فقد تم تصنیف النقابات كالتالي:
- (مركز الميزان، ديسمبر 2007، ص80-82)

جدول رقم (1) يوضح تصنيف النقابات العمالية

#	النقاية	العاملون في
.1	النقاية العامة لعمال الزراعة	2. الزراعة بكافة أنواعها. 3. استصلاح الأراضي وأعمال الري. 4. تربية الماشية والدواجن والطيور. 5. البستنة والمشائخ والزهور. 6. الصيد البحري.
.2	النقاية العامة لعمال التجارة والبناء	1. البناء والإنشاءات وتعبيد الطرق وتشييد الجسور. 2. صناعة مواد البناء مثل الأسمنت والطوب والرخام والبورسلان والجبس. 3. المحاجر ومقالع الحصى والرمل. 4. كسوة الأبنية والدهان والتلميدادات الصحية وأعمال السباكة والتلميدادات الكهربائية الداخلية. 5. صناعة وقطع ونشر الأخشاب وصناعة الأثاث والموبيليا وأعمال النجار.
.3	النقاية العامة لعمال الصناعات الغذائية	1. تهيئة وحفظ اللحوم والطيور والأسمك. 2. صناعة الألبان والأجبان. 3. صناعة الخبز والمعجنات على اختلافها. 4. صناعة السكاكر والحلويات. 5. صناعة الزيوت النباتية. 6. تعليب وحفظ المواد الغذائية. 7. طحن الحبوب. 8. صناعة المشروبات الغازية والمعدنية والعصائر. 9. صناعة الدخان والتبغ والسجائر.
.4	النقاية العامة لعمال الغزل والنسيج	1. صناعة الأزياء والتصميم والتفصيل والتطريز والنقش على الأقمشة والمنسوجات. 2. الخياطة وصناعة الملابس الجاهزة. 3. صناعة الغزل ونسيج الخيوط القطنية والصوفية والحريرية مثل الأقمشة والبطاطين والحرامات والسجاد والحبال الخ. 4. صناعة الأحذية والحقائب والمنتجات الجلدية. 5. تجديد الأثاث.

<p>1. صناعة تشكيل المعادن.</p> <p>2. إشغال الصفيح والألواح المعدنية.</p> <p>3. اللحام.</p> <p>4. التركيبات والإنشاءات المعدنية.</p> <p>5. النحاس وصياغة المعادن النفيسة.</p> <p>6. تركيب وصياغة المعدات الصناعية وصيانتها، مثل أجهزة التكيريف والتدفعه وأفران الغاز والأجهزة القديمة.</p>	<p>النقابة العامة لعمال الصناعات الهندسية والمعدنية</p>	<p>.5</p>
<p>1. مكاتب التاكسيات وشركات الباصات.</p> <p>2. سوافة سيارات الأجرة.</p> <p>3. النقل البحري.</p>	<p>النقابة العامة لعمال النقل العام</p>	<p>.6</p>
<p>1. مختبرات التحاليل الطبية والتحطيط الطبي والتصوير الشعاعي.</p> <p>2. صناعة الأسنان والأطراف الصناعية.</p> <p>3. الصيدليات والعيادات والمستشفيات الحكومية.</p> <p>4. صيدليات وعيادات ومستشفيات القطاعين الأهلي والخاص.</p>	<p>النقابة العامة لعمال الخدمات الصحية</p>	<p>.7</p>
<p>1. المدارس الحكومية.</p> <p>2. مدارس وكالة الغوث.</p> <p>3. المدارس الخاصة.</p> <p>4. الجامعات.</p> <p>5. معاهد ومراكز البحث والجمعيات العملية على اختلاف أنواعها.</p> <p>6. رياض الأطفال ودور الحضانة.</p>	<p>النقابة العامة لعمال الخدمات التعليمية</p>	<p>.8</p>
<p>1. الفنادق والنزل.</p> <p>2. المطاعم والمقاهي والكافيهات والبوتيهات وما يماثلها.</p> <p>3. الخدمات الترفيهية والنادي الليلي ودور السينما والمكاتب السياحية.</p>	<p>النقابة العامة لعمال الخدمات السياحية</p>	<p>.9</p>
<p>1. البنوك على اختلاف أنواعها (المالية، العقارية، الزراعية، الصناعية، التجارية.... الخ).</p> <p>2. أعمال التأمين بجميع أنواعها ووكالتها ومنتجاتها.</p> <p>3. البوصات ومكاتب استبدال النقود والصرافة ومخالف الأعمال المالية.</p>	<p>النقابة العامة لعمال البنوك والتأمين والأعمال المالية</p>	<p>.10</p>
<p>1. معالجة وتكرير وتوزيع النفط والغاز.</p> <p>2. الصناعات البلاستيكية والمطاطية.</p> <p>3. صناعة الصابون بأنواعه والمنظفات الكيماوية.</p> <p>4. صناعة المنتجات الكيماوية مثل الغراء والصمغ والشمع والزيوت غير الغذائية (الصناعية).</p>	<p>النقابة العامة لعمال البتروكيماويات</p>	<p>.11</p>

<p>5. العطور ومستحضرات التجميل.</p> <p>6. الصناعات الدوائية.</p> <p>7. معالجة النقابات.</p> <p>8. صناعة اللدائن والورق.</p> <p>9. صناعة البطاريات.</p>		
<p>1. الصحافة والإعلام ودور النشر.</p> <p>2. التلفزيونات والمحطات الإذاعية الخاصة.</p> <p>3. التصوير والмонтаж وشركات الدعاية والإعلام ومكاتب الخطاطين والرسامين.</p>	.12	النقابة العامة لعمال الصحافة والطباعة والإعلام
<p>1. مكاتب المحامين والمستشارين والمدققين والخدمات الهندسية.</p> <p>2. الاتحادات والنقابات ومنظمات أصحاب الأعمال والجمعيات التعاونية والجمعيات الأهلية ومؤسسات المجتمع المدني.</p> <p>3. الخدمات والجمعيات الدينية والملائج والرعاية.</p> <p>4. المكتبات ومراکز الشباب والأندية الرياضية.</p> <p>5. السكرتارية والإدارة والاحتراف والترجمة.</p> <p>6. شركات ومكاتب تجارة الجملة والتجزئة على اختلاف أنواعها.</p> <p>7. محلات الحلاقة والكواifer والتزيين واستوديوهات التصوير.</p> <p>8. توزيع المياه.</p>	.13	النقابة العامة لعمال الخدمات العامة والتجارة
<p>1. شركات الاتصالات الأرضية والخلوية.</p> <p>2. مكاتب وشركات البريد والاتصالات الخاصة.</p> <p>3. شركات الحاسوب والبرمجيات.</p> <p>4. خدمات الانترنت والشبكات السلكية واللاسلكية.</p>	.14	الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
<p>تضم كافة العاملين في الوزارات والهيئات العامة ما عدا العاملين في وزارة الصحة ومؤسساتها الصحية الذين تمثلهم نقابة الخدمات الصحية.</p> <p>ووزارة التربية والتعليم ومؤسساتها التربوية الخ.</p> <p>الذين تمثلهم نقابة الخدمات التعليمية، وأي هيئة عامة أو وزارة لها تمثيل في نقابة عامة حسب تصنيف الاتحاد العام لنقابات عمال فلسطين.</p>	.15	النقابة العامة لموظفي الحكومة

*المصدر: (مجلة مركز الميزان، العدد ديسمبر 2007)

حرية التنظيم النقابي:

لقد كفلت الاتفاقيات الدولية للعمال وأصحاب العمل والمهنيين والموظفين العاملين حرية التنظيم النقابي، وأوجبت على الدول اتخاذ جميع التدابير اللازمة والمناسبة لضمان تمكين العمال وأصحاب العمل من ممارسة حق التنظيم النقابي بحرية (المادة 11 من الاتفاقية رقم 88).

ولكن يتبعين على العمال وأصحاب العمل ومنظماتهم عند ممارسة هذا الحق، ومخالف الحقوق الأخرى المتعلقة بالعمل النقابي، أن يحترموا القانون المحلي، شأنهم في ذلك شأن غيرهم من الأشخاص والجماعات المنظمة.

وسائل العمل النقابي:

نتائج النقابات لوسائل عديدة في سبيل تحقيق أهدافها، مثل التفاوض الجماعي والإضراب .ويعتبر التفاوض الجماعي والإضراب الوسائلتين البارزتين والهامتين :

1) الحق في التفاوض الجماعي:

يعني التفاوض الجماعي في العمل النقابي أن يقوم ممثلو العمال أو النقابة أو الإتحاد بتمثيل العمال أو المهنيين أو الموظفين العاملين في التفاوض مع صاحب أو أصحاب العمل أو الحكومة، بحيث أن أي اتفاق يتم التوصل إليه يكون ملزماً لهم .ينطبق الشيء نفسه على النقابة أو الإتحاد الذي يمثل أصحاب العمل .وقد يتم التفاوض

الجماعي على نطاق قطري، وعندئذ تكون الاتفاقية الجماعية ملزمة على هذا النطاق .وقد يتم التفاوض على نطاق محلي أو إقليمي وعندئذ تكون الاتفاقية الجماعية ملزمة على ذلك النطاق أيضاً. يعطي الحق في التفاوض الجماعي النقابات قوة تساعدها في تحقيق أهدافها، وخاصة ضمان شروط عمل معقولة وبيئة عمل صحية وآمنة. وتتضمن الاتفاقيات الجماعية للعامل احترام حقوقه والالتزام بها من قبل صاحب العمل بصورة أفضل مما يمكن أن يكون عليه الحال في ظل العقد الفردي بين العامل وصاحب العمل.

2) الحق في الإضراب:

يعني الإضراب قيام العمال أو الموظفين العاملين أو أصحاب المهن بالتوقف المؤقت عن العمل بشكل جماعي كوسيلة ضغط تهدف إلى تحقيق أهدافهم .ويمكن أن يتخذ الإضراب أشكالاً أخرى من خلال اتخاذ إجراءات ذات تأثير سلبي على عملية الإنتاج كوسيلة ضغط تهدف إلى تحقيق الأهداف المتواحة. وتختلف الأسباب والظروف التي تؤدي للجوء إلى الإضراب، لكن الإضرابات عادة ما يتم اللجوء لها إثر فشل أو تعثر التفاوض الجماعي كوسيلة ضغط على أصحاب العمل أو الدولة . ولكن هناك قيود على الحق في الإضراب وممارسة الإضراب وفقاً للقوانين المحلية في الدولة.

معوقات العمل النقابي الفلسطيني

وتتمثل هذه المعوقات في خلل في القواعد التشريعية، وغياب الاستقلالية لدى قيادة الحركة النقابية، ومصادر الحقوق الديمقراطية. كما أن هناك غياباً للمصداقية لدى هذه الحركة.

1. خلل في التقنين:

لا يوجد في الضفة الغربية قانون ينظم العمل النقابي. فقد ألغى قانون العمل الفلسطيني رقم 7 لعام 2000 قانون العمل الأردني رقم 2 لسنة 1965، الذي كان ينظم العمل النقابي للعمال. وبالرغم من أن قانون العمل الفلسطيني يعالج بعض مواضيع النقابات العمالية مثل تسوية النزاعات العمالية والمفاوضة الجماعية والإضراب والغلق (غلق منشأة العمل من قبل صاحبها)، فإنه ترك مسألة تنظيم نقابات العمال لقانون خاص بالنقابات.

هذا الوضع خلق فراغاً في الأسس والقواعد التشريعية التي تكفل الحرية النقابية وتنظم العمل النقابي للعمال وأصحاب العمل. بضاف إلى ذلك، غياب قانون ينظم العمل النقابي لغير العمال من موظفين عاملين وأصحاب المهن والحرف. أما في قطاع غزة، فالوضع مختلف، إذ يوجد قانون خاص هو قانون نقابات العمال رقم 331 لسنة 1954 وتعديلاته، والذي ما زال ساري المفعول، باستثناء بعض أحكامه التي عدلت بواسطة الأحكام الواردة في قانون العمل الفلسطيني. ولكن قانون نقابات العمال المذكور ينظم فقط نقابات العمال دون غيرها (قانون نقابات العمال رقم 331 لسنة 1954 المادة 3).

2. غياب الاستقلالية النقابية:

يواجه العمل النقابي الفلسطيني إشكالية أساسية تتمثل في غياب الاستقلالية النقابية، وذلك لنوعين من الأسباب. أولاً، هناك تسلط حزبي على العمل النقابي، وثانياً، هناك سياسة احتواء للعمل النقابي من قبل السلطة التنفيذية.

هناك اليوم إتحادان عماليان رئيسيان متافقان، يدعى الأول الإتحاد العام لعمال فلسطين، ويدعى الثاني الإتحاد العام لنقابات عمال فلسطين. تأسس الإتحاد العام لعمال فلسطين في الخارج عام 1965 مستمدًا شرعيته من منظمة التحرير الفلسطينية التي قامت بتأسيسه وتعيين قيادته، وذلك ليتمثلها في المحافظ والأطر العمالية الدولية. فلا تجرى انتخابات لاختيار قيادته كما لا توجد نقابات أعضاء في الإتحاد. وما يزال أمينه العام على رأس عمله منذ الثمانينيات من القرن الماضي.

أما إتحاد نقابات عمال فلسطين، فهو عبارة عن تجمع لكل من الإتحاد العام لنقابات العمال في الضفة، والذي كان جزءاً من إتحاد نقابات العمال الأردني حتى عام 1972 ، والإتحاد العام لنقابات العمال

في غزة الذي شكل عام 1965 وهناك عدد من النقابات أعضاء في الإتحاد العام لنقابات العمال في غزة، وقيادته مفرزة من هذه النقابات، لكن لم تجر انتخابات في هذه النقابات منذ عام 1987. (مركز الديمقراطية

وحقوق العاملين، 1999، ص 99)

3. مصادر الحقوق الديمقراطية:

مصادر حق العمال في الانتخاب والترشح:

يمكن تقسيم النقابات الفلسطينية من حيث احترام الحق في الانتخاب والترشح إلى نوعين رئيسيين:
الأول لجان ونقابات تحترم الحق في الانتخاب والترشح:

تجري في هذه اللجان ونقابات انتخابات دورية يشارك فيها الأعضاء بالانتخاب والترشح . هذا هو الحال في نقابات كل من شركة الكهرباء ومستشفى المطلع ومستشفى المقاصد والهلال الأحمر وإتحاد العاملين في الجامعات . و الجدير ذكره أن هذه النقابات ليس لها علاقة تنظيمية بـالإتحادات العمالية.

الثاني نقابات واتحادات تصادر حق العامل في الانتخاب والترشح:

هذا هو حال السواد الأعظم من النقابات والاتحادات، والتي لا تجري فيها الانتخابات منذ عقدين تقريباً . القيادات غير منتخبة من العمال وإنما معينة من الأحزاب السياسية، وهي بصورة عامة شخصيات غير عمالية.

4. ضعف البعد المطلبي للحركة النقابية:

من أبرز إشكاليات الحركة النقابية الفلسطينية الضعف الواضح في الغاية المطلبية لمعظم النقابات والاتحادات . فإنجازات الحركة النقابية على صعيد حماية حقوق ومصالح العمال والموظفين باهته . وإذا ما تم استعراض هموم الطبقة العاملة، فإن من الصعب تسجيل إنجازات حقيقة للحركة النقابية بعمومها . فالعمال يعانون من نسبة بطاله عالية، ومن ظروف عمل سيئة في كثير من الأحيان، ومن انخفاض كبير في أجرا العمل، ومن غياب الضمانات الاجتماعية وأنظمة التقاعد والخدمات الثقافية، إضافة إلى مشكلة عالة الأطفال . كما أن أصحاب المنشآت يقاومون عادة وجود لجان عمالية في منشآتهم، وإن وجدت يتخلون فيها

وهناك حالات عديدة تم فيها فصل عمال من أماكن عملهم بسبب نشاطهم النقابي (قطامش، 2000، ص35). وعلى سبيل المثال، فإن عدد الاتفاقيات الجماعية منذ قيام السلطة الوطنية محدود جدًا . كما أن الإضراب كوسيلة نقابية لضمان حقوق ومصالح العمال ظل مغيّباً . يعود ضعف الغاية المطلبية للحركة النقابية الفلسطينية إلى عدة عوامل أبرزها ما يلي:

1. إن العمل النقابي الفلسطيني يعاني من ظاهرة تسلط الأحزاب السياسية الفلسطينية، والتي تهيمن عليه وتسيطره وفق أجندتها ومصالحها . إن ممارسة الحركة النقابية لعمل سياسي يستهدف تحقيق

غاياتها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية أمر طبيعي . أما تسخير الحركة النقابية لتحقيق الأغراض السياسية الحزبية فلا يساعد في ترقية مصالح قاعدة هذه الحركة من عمال وموظفين عاملين وأصحاب مهن .

2. بعد قيادات الحركة النقابية عن هموم العمال والفكر النقابي .

3. هناك خلافات وصراعات حول المصالح والامتيازات الشخصية داخل قيادات الحركة النقابية ، مما يستنزف طاقاتها ويحرفها عن خدمة مصالح العمال والموظفيين العاملين وأصحاب المهن . ومن الأمثلة على ذلك ، الصراع العلني بين قيادتي كل من الإتحاد العام لعمال فلسطين والإتحاد العام لنقابات العمال ، والذي وصل إلى حد الاتهامات المتبادلة بالفساد . وهناك أيضاً خلافات بين الإتحاد العام لنقابات العمال وبعض فروعه . هذا كله إضافة إلى الخلافات بين الأمينين العامين لإتحادي المعلمين من داخل الأرضي المختلفة وخارجها .

4. غياب آليات المسائلة . فكما أشرنا سابقاً ، لا توجد هيئات مرعية ، كالهيئات العمومية والمؤتمرات وال المجالس النقابية ، وبالتالي لم تجد قيادات الحركة النقابية من بسائطها ويعاسبها على تصرفاتها .

5. غياب المصداقية النقابية : ثمة أزمة ثقة بين قيادات الحركة النقابية وقواعدها . ومن مظاهر هذه الأزمة ضعف الانتساب للنقابات والاتحادات النقابية . تشير المعطيات إلى أن نسبة الانتساب للنقابات في أوساط العمال قبل قيام السلطة الفلسطينية بلغت 10 % فقط من مجموع العمال (قطامش ، 1989 ، ص 150) .

هذه النسبة ارتفعت بعد قيام السلطة الفلسطينية ، لكن هذا الارتفاع ظلّ محدوداً . تعود أزمة الثقة بين قيادات الحركة النقابية وقواعدها إلى هيمنة الأحزاب السياسية على الحركة النقابية ، ومصادر الحقوق الديمقراطية فيها ، وفشل القيادات النقابية في تحقيق المكاسب المطلوبة .

ومن الأسباب الأخرى التي ساهمت في أزمة الثقة تلك أن الاتحادات والنقابات لم تتقيد دائمًا في تقديمها للخدمات والمساعدات بمبادئ المساواة وعدم التمييز . وهناك أدلة على أن تلك الخدمات والمساعدات . قدمت أحياناً لاعتبارات شخصية أو فئوية حزبية أو عشائرية .

المبحث الرابع

العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية (الأونروا)

مقدمة عن نشأة الأونروا

توفر الأونروا المساعدة والحماية وكسب التأييد لحوالي 4,7 مليون لاجئ فلسطيني مسجل لديها في منطقة الشرق الأوسط. وتشتمل خدمات الوكالة على التعليم والرعاية الصحية والإغاثة والبنية التحتية وتحسين المخيمات والمساندة المجتمعية والتمويل الصغير والاستجابة الطارئة بما في ذلك في أوقات النزاعات المسلحة. تأسست في أعقاب الصراع العربي الإسرائيلي عام 1948، وأنشأت الأونروا بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 302 (رابعا) في 8 كانون أول عام 1949 لغرض تقديم الإغاثة المباشرة وبرامج التشغيل لللاجئين الفلسطينيين. وقد بدأت الوكالة عملياتها الميدانية في الأول من آيار عام 1950.

وفي غياب حل لمشكلة اللاجئين الفلسطينيين، تقوم الجمعية العامة بالتجديد المتكرر لولادة الأونروا، ويمتد آخر تجديد حتى 30 حزيران 2011. (www.unrwa.org)

منذ نشأتها تقدم الأونروا خدماتها في أوقات الهدوء النسبي في الشرق الأوسط وفي أوقات النزاعات. ويعبر عمل الأونروا عن التزام المجتمع الدولي بالتنمية البشرية للاجئين الفلسطينيين ومساعدتهم على:

1. اكتساب المعرفة والمهارات.
2. عيش حياة طويلة وصحية.
3. تحقيق مستويات معيشة لائقة.
4. التمتع بحقوق الإنسان إلى أقصى مجال ممكن.

تتبأ الأونروا مكانة متفردة في إطار التزامها الدائم نحو مجموعة واحدة من اللاجئين وإسهاماتها في تحقيق الرفاهية والتنمية البشرية لأربعة أجيال من اللاجئين الفلسطينيين. وقد تدرجت الوكالة في تكيف برامجها لتلبية الحاجات المتغيرة للاجئين وذلك في ضوء نشأتها الأساسية كمنظمة مؤقتة.

وتقوم الأونروا بتوفير خدمات التعليم والصحة والإغاثة والخدمات الاجتماعية للاجئين الذين يستحقون تلك الخدمات من بين اللاجئين الفلسطينيين المسجلين لدى الوكالة والذين يبلغ تعدادهم 4,7 مليون لاجئ يعيشون في مناطق عمليات الوكالة الخمس وهي:

1. الأردن
2. لبنان

3. قطاع غزة

4. الضفة الغربية بما فيها القدس الشرقية

5. الجمهورية العربية السورية

ويعيش حوالي 1,4 مليون لاجئ، يشكلون ما نسبته ثلث إجمالي اللاجئين المسجلين، في 58 مخيماً معترف به في حين تتوفر خدمات الوكالة في تلك المخيمات أو في المناطق المجاورة لها. وبخلاف منظمات الأمم المتحدة الأخرى التي تعمل من خلال السلطات المحلية أو من خلال الوكالات المنفذة، تقوم الأونروا بتوفير خدماتها مباشرةً لللاجئين الفلسطينيين. وتعمل الوكالة على تخطيط وتتنفيذ أنشطتها ومشروعاتها، وتقوم أيضاً ببناء وإدارة المنشآت كالمدارس والعيادات الصحية. وإدارة أو رعاية ما يربو على 900 منشأة يعمل فيها ما يقارب من 30,000 موظف وموظفة في مناطق عملياتها الخمس. وبسبب أن خدمات الأونروا كالتعليم والخدمات الصحية هي من نوعية الخدمات التي يتم توفيرها في العادة من خلال القطاع العام، فإن الأونروا تعمل بالتعاون الوثيق مع السلطات الحكومية في مناطق عملياتها والتي تقوم هي الأخرى بتوفير بعض الخدمات لللاجئين الفلسطينيين (www.unrwa.org).

برامج وأهداف الأونروا

إن خدمات الأونروا في مجال التنمية البشرية وفي المجال الإنساني تشمل على التعليم الأساسي والمهني والرعاية الصحية الأولية وشبكة الأمان الاجتماعي والدعم المجتمعي وتحسين المخيمات والبنية التحتية والإقراض الصغير والاستجابة الطارئة بما في ذلك في أوقات النزاعات المسلحة. ويتم تقديم تلك الخدمات ضمن برامج خمسة هي :

1. برنامج التعليم

تقوم الأونروا بإدارة أكبر نظام مدرسي في الشرق الأوسط وذلك بوجود ما يقارب من 700 مدرسة. وقد دأبت الوكالة على أن تكون المزود الرئيسي للتعليم الأساسي لللاجئين الفلسطينيين منذ ستين عاماً.

ويعد طلاب الأونروا من بين الطلاب الأعلى تعليماً في المنطقة. ومنذ عقد الستينيات من القرن الماضي، شكلت البنات حوالي نصف عدد الطلبة لدى الأونروا. (www.unrwa.org)

2. برنامج الصحة

تقوم الأونروا بتقديم خدمات الصحة الأساسية، وهي مسؤولة عن توفير بيئة معيشية صحية لللاجئين الفلسطينيين، وتحكمها في ذلك الأهداف الإنمائية للألفية الخاصة بالصحة وبمعايير منظمة الصحة العالمية.

ويعد الهدف الأسماى للأونروا هو تمكين اللاجئين من العيش حياة طويلة وصحية وذلك من خلال :

- ضمان إمكانية الوصول العالمي لخدمات نوعية شاملة.
- منع الأمراض والسيطرة عليها.
- حماية وتعزيز صحة العائلة.

وتعمل شبكة الوكالة من منشآت الرعاية الصحية الأولية والعيادات المتقدلة على توفير الأساس لخدماتها الصحية وعلى تقديم الخدمات الوقائية والرعاية الطبية العامة والمتخصصة والمصممة خصيصا لكل مرحلة عمرية. وفي عام 2008، قام موظفو الوكالة في قسم الصحة بتقديم ما مجموعه 9,6 مليون استشارة طبية.

وعلى الرغم من أن الوكالة تركز بشكل رئيسي على الرعاية الصحية الأولية، فهي تساعد اللاجئين أيضا على الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية. (www.unrwa.org)

3. برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية

يقدم برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية تشكيلة متعددة من خدمات الحماية الاجتماعية المباشرة وغير المباشرة في مناطق عمليات الوكالة الخمس.

وتتركز الدائرة على ثلاثة أهداف رئيسية:

- تزويد اللاجئين الفلسطينيين الذين يعانون من الفقر بمساعدة شبكة الأمان الاجتماعي على أساس دوري.
- تعزيز التنمية والاعتماد على الذات للأفراد الأقل حظا في مجتمع اللاجئين، وخصوصا المرأة والأطفال والشباب والأشخاص الذين يعانون من إعاقات وكبار السن.
- المحافظة على وتحديث وصيانة سجلات ووثائق اللاجئين الفلسطينيين المسجلين وذلك من أجل تقرير أهليتهم لتلقي خدمات الأونروا. (www.unrwa.org)

برنامج التمويل البسيط

تعمل دائرة التمويل الصغير في الأونروا على توفير فرص إدارار الدخل لللاجئين الفلسطينيين والجماعات الأخرى الفقيرة أو المهمشة والتي تعيش وتعمل بالقرب منهم.

والبرنامج يقدم القروض والخدمات المالية التكميلية لأصحاب الأعمال الصغيرة وصغار رجال الأعمال والبيوت المعيشية. إن تلك الاستثمارات تعمل على استدامة الأعمال وخلقها وتقليل الفقر وتمكين عمالئنا، وتحديدا المرأة. (www.unrwa.org)

4. البنية التحتية وتطوير المخيمات

من أصل 4,7 مليون لاجئ فلسطيني مسجلون لدى الأونروا، فإن ما يقارب من ثلث عددهم (3,3 مليون) يعيشون في 58 مخيماً رسمياً في الأردن ولبنان وسوريا والضفة الغربية وقطاع غزة. وعلى مر السنين، فقد تحولت المخيمات من مدن مؤقتة مبنية من الخيام إلى تجمعات سكانية مكتظة وحيوية مكونة من مبان متعددة الطوابق تتميز بكثافة الفقر والإكتظاظ المفرط. وتعتبر المخيمات من ضمن البيئات الحضرية الأكثر كثافة في العالم (www.unrwa.org).

العمل النقابي في الأونروا:-

لقد بدأ العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية مطلع السبعينيات من القرن العشرين حيث تم إنشاء مادة كاملة في دستور وكالة الغوث الدولية للعمل النقابي رقم 108 وبذلك بدأت اللبنة الأولى للعمل النقابي، ومر العمل النقابي بمراحل ثلاثة إلى أن وصل إلى ما وصلت إليه الآن وسنقسم تلك المراحل إلى:
المرحلة الأولى (البداية والتأسيس 1962).
المرحلة الثانية (مرحلة التطوير ومواكبة التغيرات في العالم 1973).
المرحلة الثالثة (مرحلة تطوير جديدة بعد عام 1990) (Area Staff Rules, 108).

المرحلة الأولى (البداية والتأسيس)

يمكن القول أن وكالة الغوث عرفت العمل النقابي في عام 1962 عندما تم تشريع ذلك في الدستور الذي ينظم عمل الوكالة في مناطق العمليات الخمس وهي الجمهورية اللبنانية كرئاسة عامة وكم منطقة عمليات و الأردن الضفة الشرقية والأردن الضفة الغربية والجمهورية العربية السورية وقطاع غزة كمناطق عمليات، وقد تم والتوافق والتسيير مع الإدارات والموظفين في كل المناطق، و إنشاء أول دستور ينظم العمل النقابي، وتم تأسيس الجمعيات النقابية في ذلك الحين ليتمثل جميع الموظفين بغض النظر عن القطاعات. ونظراً للحرب الأهلية في لبنان فقد تقرر نقل الرئاسة العامة من لبنان إلى فيينا وتم نقل أغلب الموظفين إلى المقر الرئيسي في النمسا (Area Staff Rules, 108).

المرحلة الثانية (مرحلة التطوير ومواكبة التغيرات في العالم)

بعد اندلاع الحرب العربية الإسرائيلية في عام 1973 فقد رفضت إسرائيل موافقة تقديم خدمات الإغاثة إلى اللاجئين داخل حدود فلسطين المحتلة عام 1948، وبعد سنوات اندلعت الحرب الأهلية اللبنانية، وتم اتخاذ قرار في الأمم المتحدة بنقل الرئاسة العامة من مقرها الدائم في بيروت إلى عاصمة النمسا، وبذلك تم تأسيس الرئاسة العامة في فيينا وتم فتح فرع لها في عمان لتكون قريبة من مناطق العمليات.

ونظراً لمواكبة التطورات في العالم وأيضاً لنظرها لفهم النقابيين لدورهم فقد قامت الحركة النقابية ومن خلال النقابيين بتحسن شروط المفاوضة مع الإدارة العليا وبذلك طالب النقابيين ببعض التوضيحات لدورهم، وقد قام القائم بأعمال المفوض العام باصدار دستور للحركة النقابية وتغيير دورها لتصبح اتحاد بدلاً من جمعيات، وتم اصدار الدستور الأساسي للعمل النقابي بالتنسيق مع الجمعيات النقابية وتم تحويلهم جميعاً إلى اتحادات محلية مقسمة إلى قطاعات تتمثل كل الموظفين، وتم تأسيس الإتحاد العام والذي يمثل جميع الموظفين في مناطق العمليات الخمسة آنذاك.

المرحلة الثالثة (مرحلة تطوير جديدة على الدستور)

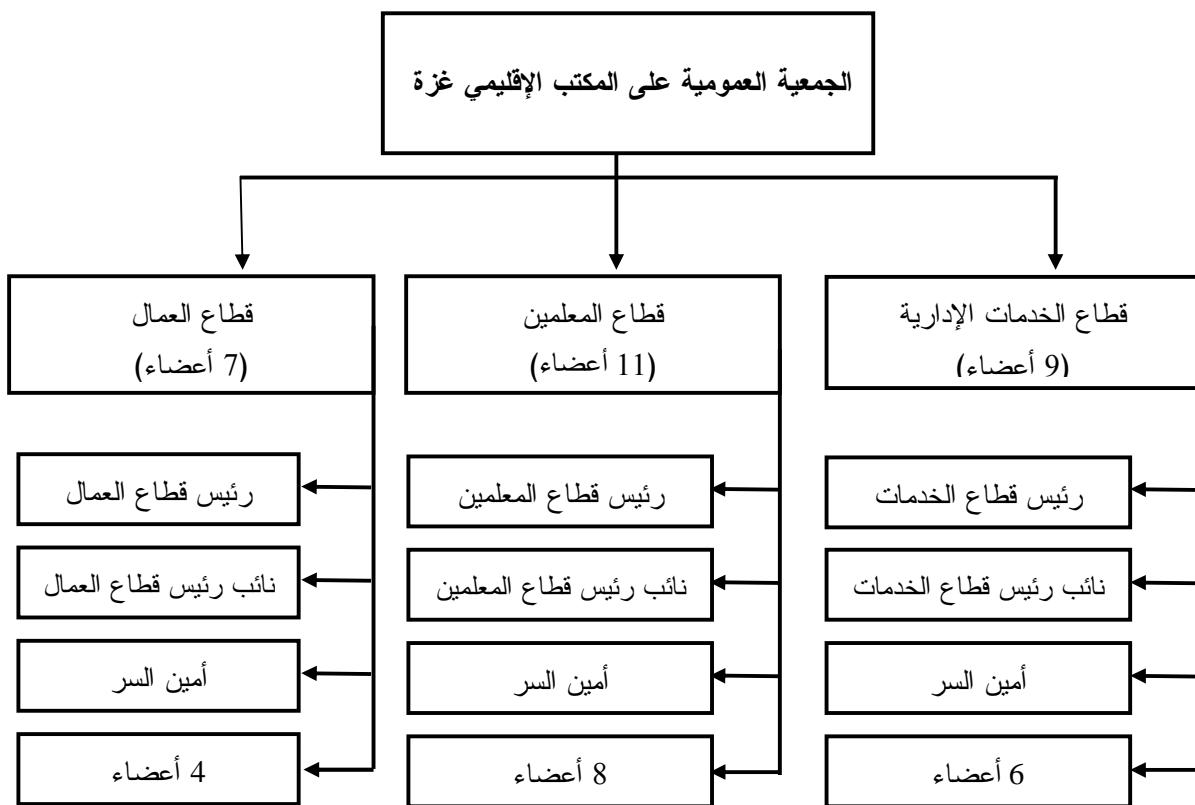
كما أسلفنا كانت الرئاسة العامة في قلب أوروبا، ونظرًا لتطور العمل النقابي في ذلك الوقت في أوروبا فقد كان الاهتمام بالنقيبات العمالية على أوجه وبالإضافة لذلك زيادة أعداد الموظفين العاملين في وكالة الغوث الدولية، فقد قام المفوض العام والاتحادات بتعديل بعض بنود الدستور لتوافق التطورات والتغيرات سواء كانت في بعض المصطلحات أو بتغيير المسميات، وأيضاً توضيح بعض الغموض في الدستور. ولما زال هناك بعض الأمور قد تم تغييرها على أرض الواقع ولم تضاف إلى الدستور وأن الإدارة العليا والنقيبات بقصد تشكيل مجموعة عمل لدراسة الدستور، وتقديم المقترنات والتوصيات إلى المؤتمر العام للاحتجادات وللمفوض العام للموافقة عليه . (Area Staff Rules, 108)

الهيكل النقابي في الأونروا:-

نص الدستور أن البنيان النقابي يقوم على شكل هرمي قاعدته لجان القطاعات (خدمات، عمال، معلمين) في الأقاليم وقمة المؤتمر العام للاحتجادات. ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي رقم (3) لمنطقة عمليات غزة (Statute Of The Union at UNRWA, Article 3 Page 2)

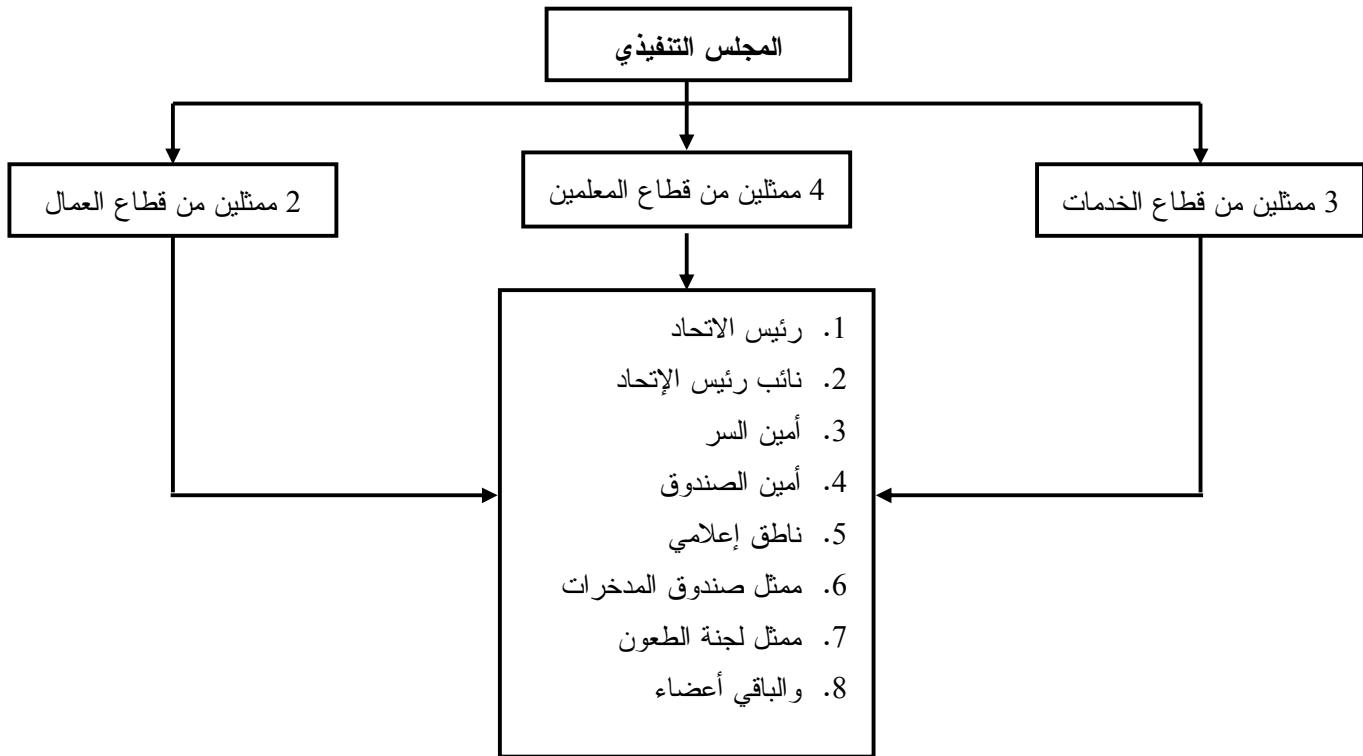
الشكل رقم (3)

يبين هيكل التنظيم النقابي في وكالة الغوث الدولية على مستوى الإقليم و مثل إقليم غزة



*المصدر : جُرد ب بواسطة الباحث.

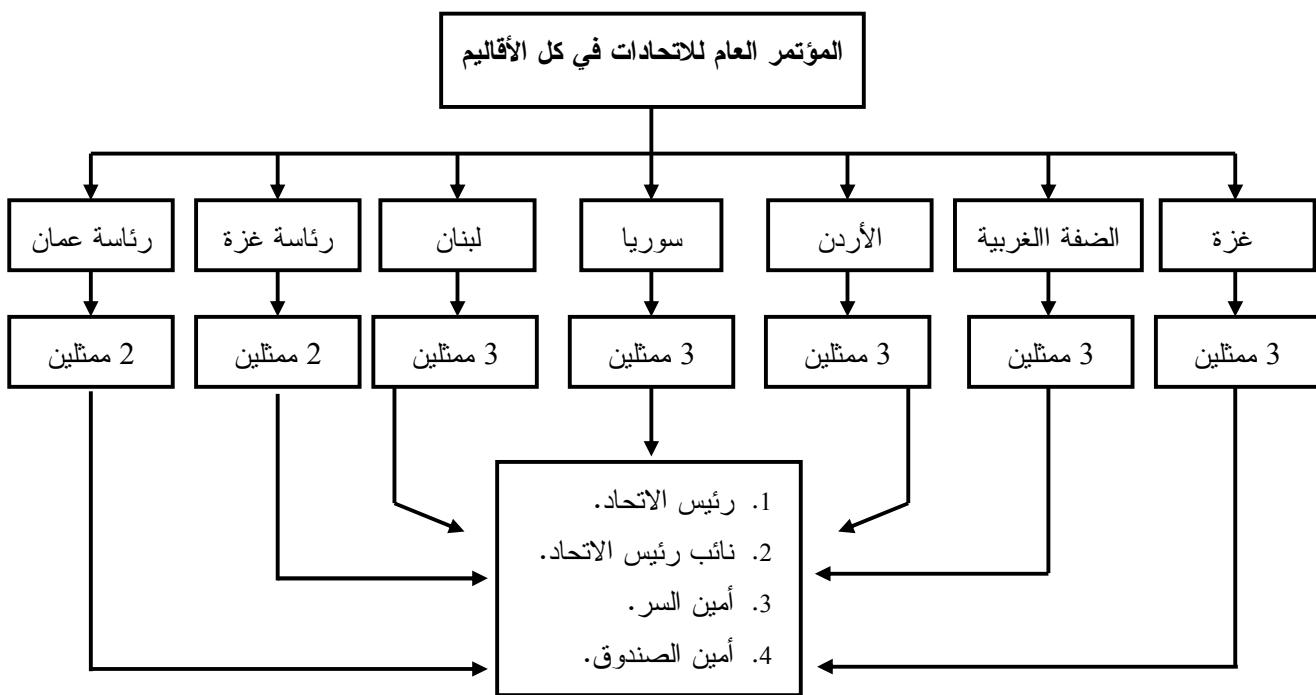
الشكل رقم (4)
يبين انتخاب المجلس التنفيذي ورئيس الاتحاد



*المصدر : جُرد بواسطة الباحث.

ومن المجلس التنفيذي ينتخب 3 ممثلى من مختلف القطاعات لتمثيل الإقليم في المؤتمر العام ومن ثم يتم انتخاب رئيس المؤتمر العام من الأعضاء لمدة سنة واحدة كما هو موضح بالشكل رقم (5) أدناه:

الشكل رقم (5)
يبين المؤتمر العام للاتحادات في كل الأقاليم



*المصدر : جُرد بواسطة الباحث.

وبصورة أخرى فإن مستويات التنظيم النقابي في أي إقليم كالتالي:-

1. الجمعية العمومية للموظفين والتي تمثل جميع الموظفين المحليين من فئة (A و X).
2. الجمعية العمومية والتي تتكون من الأعضاء المنتخبين الـ 27 عضو ومقسمين كالتالي:
 1. 11 عضوا من قطاع التعليم.
 2. 9 أعضاء من قطاع الخدمات.
 3. 7 أعضاء من قطاع العمال.

وكل قطاع له حصة تمثيلية في المجلس التنفيذي في كل إقليم كالتالي:

1. 4 ممثلي لقطاع المعلمين.
2. 3 ممثلي لقطاع الخدمات.
3. 2 ممثلي لقطاع العمال.

ويتم تشكيل كل قطاع على حدا وذلك من خلال انتخابات داخلية بين أعضاء القطاع الفائزين، وكمثال يقوم 11 عضوا من التعليم لاختيار ممثليهم في المجلس التنفيذي وأيضا من هو رئيس قطاع المعلمين وكذلك العمال وقطاع الخدمات. (Statute of the union at UNRWA, article 4 page 2)

ومن الأعضاء التسعة يقوم تشكيل المجلس التنفيذي للإقليم وذلك بانتخابات داخلية بينهم ويتم اختيار كل من:

1. رئيس الإتحاد.
2. نائب رئيس الإتحاد.
3. أمين الصندوق.
4. أمين السر.
5. ممثل لجنة المدخرات.
6. ممثل لجنة الطعون.
7. ممثلي الإقليم في اللجنة التنفيذية لمؤتمر الإتحاد العام.
8. ممثلي الإقليم في المؤتمر الإتحاد العام.

ويتضح للباحث من الشكل السابق:-

أن المستويات النقابية التي يتكون التنظيم النقابي منها هي:

1. مجالس القطاعات و لجان القطاعات (عمال و خدمات و معلمين).
2. المجلس التنفيذي و رئاسة اتحاد الإقليم.
3. المؤتمر العام للاتحادات.

للتوسيع فإن ما هو مطبق من ناحية التمثيل هو مختلف عما هو موجود في الدستور، وعلى سبيل المثال لا الحصر، فإن الدستور يوضح أن ممثلي قطاع العمال في الجمعية العمومية يجب أن يكون 9 أعضاء، وأن ممثلي قطاع موظفي الخدمات يجب أن يكون 7 أعضاء، ولكن وباتفاقات داخلية بعيدة عن الدستور فإن ممثلي قطاع العمال 7، وممثلي قطاع موظفي الخدمات 9، وهذا خرق واضح للدستور ولذلك لابد من ملائمة الدستور الواقع بغض النظر على ما سيكون عليه التمثيل (Statute Of The Union at UNRWA, Article 2 Page 1)

أهداف العمل النقابي الأونروا

يفهم الاتحاد دوره المحدد في تمثيل أعضائه وفي التسامي باهتماماتهم وبأهداف الوكالة وبخدمات اللاجئين الفلسطينيين، وتمثل أهداف الاتحاد فيما يلي:-

- 1- المساهمة في رفع كفاية الموظفين وفي الأداء القانوني للوظائف الموكلة إليهم لتحقيق أفضل عائد ورفاهية للاجئين الفلسطينيين.
- 2- لتعزيز وحماية الحقوق والعادات والرفاهية للموظفين.
- 3- لتعزيز العوائد على الموظفين من ناحية شروط عملهم.
- 4- تقديم مقترنات إلى الإداراة لتحسين شروط عمل الموظفين - ومتابعة هذه المقترنات.
- 5- مواصلة التواصل مع الإداراة والمتابعة معها لقضايا ذات الأهمية والسياسة التي تؤثر في اهتمامات الموظف.
- 6- تقديم مساعدة رفاهية اجتماعية للموظفين وعائلاتهم خالية بدون مساهمات تطوعية.

(Statute Of The Union At UNRWA, Article 2 Page 1)

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

- مقدمة.
- الدراسات العربية.
- الدراسات الأجنبية.
- التعليق على الدراسات السابقة.

مقدمة:

يتناول الباحث في هذا الفصل بعض الدراسات السابقة التي تناولت مفردات الدراسة وعلاقتها ببعضها البعض (العمل النقابي، دور النقابات في تنمية الموارد البشرية، منجزات النقابة، رضا العاملين)، ويحاول من خلال هذه الدراسات توضيح وجهات النظر المختلفة للباحثين ومعرفة آرائهم حول موضوع الدراسة.

وهنا سيقوم الباحث بالتركيز على الدراسات العربية وعددها (5)، والأجنبية وعددها(9) ومن ثم العمل على المقارنة بين هذه الدراسات وبين الدراسة الحالية والاستفادة من نتائج هذه الدراسات في تدعيم نتائج الدراسة الحالية من خلال توضيح أهم النتائج والتوصيات لهذه الدراسات، وسوف يتم استعراض هذه الدراسات من الأحدث إلى الأقدم وذلك على النحو التالي:

أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة (المسحال وآخرون، 2008):

" الرضا عن العمل لدى العاملين في وكالة الغوث من وجهة نظرهم "

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الرضا عن العمل لدى العاملين في وكالة الغوث من وجهة نظرهم، واستخدام الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، حيث بلغت عينة الدراسة (200) موظف 45% من الإناث و 55% من الذكور، 87% من قسم التعليم، 63% لديهم عشر سنوات من الخبرة.

وكانت أهم نتائج الدراسة أن:

1. 33% من المشاركين قالوا بأن رواتبهم تغطي احتياجاتهم الحياتية و 47% قالوا بأنها لا تكفي في حين كانت إجابة 20% غير واضحة.

2. 61% من المشاركين أقرروا بعدالة توزيع العمل بينهم وأن هناك نظام فعال في العمل فضلا على أنهم يستشرون الاتحاد عندما يواجهون المشاكل وأن بأن الاتحاد يتبع قضاياهم.

3. 69% من المشاركين أبدوا الرضا عن دور اتحاد الموظفين وأنهم يحبون النشاطات الرياضية والاجتماعية التي ينظمها الاتحاد.

أما أهم توصيات الدراسة فكانت:

1. ضرورة الاهتمام بقضايا العاملين ومتابعتها وخصوصا ما يتعلق بالرواتب والحوافز المادية والمعنوية.

2. تعزيز التوجه إلى مثل هذه الدراسات والتركيز على ميول واتجاهات العاملين نحو العمل النقابي.

2 . دراسة محمد (2008)

" النقابات المهنية والتنمية البشرية في المجتمع المصري "

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على التحولات التي تحدث في أدوار النقابات المهنية في مصر و محاولة الكشف عن طبيعة العلاقة بين النقابات المهنية والدولة من أجل الوقوف على الانعكاسات الأيديولوجية للنظم السياسية على دور النقابات المهنية، من خلال الكشف عن الأدوار الفعلية والأدوار المستقبلية المتوقعة للنقابات المهنية باعتبارها أحد مؤسسات المجتمع المدني، ومدى فاعلية الدور النقابي في التنمية البشرية في ظل متطلبات سوق العمل المحلي، والتعرف على المعوقات التي تقف أمام خطة النقابات المهنية في عملية التنمية البشرية.

و كانت أهم نتائج الدراسة:

1. تلعب النظم السياسية دوراً هاماً ومؤثراً على طبيعة الأدوار التي تمارسها النقابات المهنية وفقاً لما تمنحه لها الدولة من فعاليات ومشروعات أو ما تفرضه عليها من معوقات لأدائها النقابي.
2. لعبت النقابات المهنية أدواراً متغيرة عبر تاريخها تباينت بين أدوار تقليدية متمثلة في النشاط الخدمي والسياسي وبين تنامي الدور التنموي للنقاية.
3. تمارس النقابات المهنية هيمنتها على أعضائها من خلال دورها المجتمعي الذي يستهدف تحقيق الضبط الاجتماعي داخل النسق المهني. من خلال إلزام أعضائها بمجموعة من اللوائح والقوانين.

أما أهم توصيات الدراسة فكانت:

1. ضرورة إلزام أعضاء النقابات المهنية بمجموعة من اللوائح والقوانين التي تجعل من المهني عضو النقابة جزء من العملية التنظيمية للنسق المهني.
2. ضرورة وضع إطار مرجعي يرتبط بآداب وأخلاقيات المهنة من أجل إلزام الأعضاء وإخضاعهم للمحاسبة المهنية في حدود معايير وأخلاقيات المهنة ضمن النقابة.

3 دراسة درة (2006)

" دور النقابات و الجمعيات في تنمية الموارد البشرية في الأردن "

و هدفت الدراسة إلى تحديد الدور الحقيقي القائم الذي تقوم به النقابات والجمعيات في تنمية الموارد البشرية في الأردن، وتحديد جوانب القوة والضعف للنقابات والجمعيات في تنفيذ مهامها وأهدافها وفي الارتقاء بالنمو المهني لأعضائها ومن ثم اقتراح إجراءات وسياسات جديدة للنقابات والجمعيات لتعزيز

دورها في رفع قدرات الأعضاء التنافسية وإنتاجيتهم، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث بلغت عينة الدراسة (60) نقابة وجمعية مهنية أردنية. وكانت أهم نتائج الدراسة:

1. نسبة مشاركة المرأة في العمل النقابي لا تتجاوز 10% من مجموع الأعضاء الفاعلين.
2. ملأت المنظمات النقابية الفراغ الناجم عن توقف الحياة الحزبية في الأردن.
3. توفر رغبة لدى النقابات والجمعيات المساهمة في تنمية الموارد البشرية لأعضائها.

أما أهم توصيات الدراسة فكانت:

- ضرورة دعم الجهات الرسمية للنقابات والجمعيات سواء من حيث التشريع أو الدعم المالي أو المعنوي.

- وجوب التعاون والتنسيق بين الجهات المسئولة لتصميم مراكز أو برامج أو نشاطات مشتركة.

4. دراسة عبد العزيز (2005)

"دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين"

وهدفت الدراسة إلى تحديد الدور الحقيقي القائم الذي تقوم به النقابات في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين، والمساهمة في تحقيق الاستقرار الوظيفي وحياة وظيفية أفضل للعاملين عن طريق الحد من الصراعات بين الإدارة والنقاولة مما ينعكس إيجاباً على العاملين.

و كانت أهم نتائج الدراسة:

1. لا شك أن لجودة الحياة الوظيفية مجال واسع جداً، حيث يتفرع لمجموعة من الأركان الأساسية التي يجب أن تتوافر حتى يتحقق وينجح تطبيق هذا المفهوم.
2. أن نجاح مفهوم جودة الحياة الوظيفية إنما يتوقف على وجود علاقة قوية بين كلا من أصحاب الشركات، أعضاء الإدارة العليا، بيئة العمل، العاملين وأعضاء النقابات العمالية.
3. أن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، المكافآت وتحديد المعدلات الوظيفية يساهم في تحسين الإنتاجية.

أما أهم توصيات الدراسة فكانت:

1. يجب على المنظمات المصرية والعربية تطبيق المشاركة بمفهومها الواسع، حيث أنها جزء أساسي من مكونات جودة الحياة الوظيفية، حيث تشجع برامج جودة الحياة الوظيفية للعاملين على المشاركة في الإدارة واتخاذ القرارات وحل المشكلات المتعلقة بعملهم، وتوفير بيئة عمل تتسم بالعدالة والمشاركة في القرارات والمعلومات والأمان والاستقرار الوظيفي مما ينعكس على الإنتاجية.

2. لا بد أن تلعب النقابات العمالية المصرية دور حيوي مع أصحاب الأعمال والذي يجب أن يتسع ليشمل كافة المتطلبات الازمة لتحقيق بيئة عمل صالحة وجيدة للعاملين داخل المنظمة وخارجها.

"مثلاً ما قامت به النقابات العمالية في الدول التي سبق الإشارة إليها في الدراسات السابقة".

3. يجب أن تعمل المنظمات على التطبيق الفعال للمساومة الجماعية حيث سيكون له مردوداً هاماً في توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين، وتقليل الصراع بين الإدارة والنقابة مما ينعكس على العاملين.

4. عدم اقتصار مسؤولية تطبيق جودة الحياة الوظيفية على الإدارة العليا فقط، بينما تطبيق هذا المفهوم هو مسؤولية كل العاملين في المنظمة وفي أي مستوى إداري.

5 . دراسة الرئيس(1996) :

"التطوير الإداري للنقابات العمالية في ضوء قطاع الأعمال العام"

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على تطورات القوانين العمالية المختلفة، وكذلك التعرض إلى التعديلات المختلفة التي أدخلت على هذه القوانين، ومدى مساهمة القيادات النقابية في ج.م.ع. بشكل عام وفي بعض شركات قطاع الأعمال في محافظة بورسعيد بشكل خاص في عملية صنع القرارات المتعلقة بالتطوير الإداري والتنمية المحلية، والتعرف على طبيعة البيانات والمعلومات المتاحة للقيادات النقابية للمساهمة في عملية صنع القرارات سواء بالشركات أو بالتنمية المحلية، من خلال تحديد أهم المشكلات التي تعيق عملية مشاركة النقابيين في صنع القرارات المحلية من أجل التنمية أو التطوير الإداري أو تطوير الأداء بشكل عام ومن ثم اقتراح بعض السياسات الإدارية التي يمكن أن تسهم في زيادة دور النقابات العمالية في التطوير الإداري في ضوء قطاع الأعمال العام، وكذلك الإسهام في التنمية المحلية.

و كانت أهم نتائج الدراسة:

1. أن اللجان النقابية تمثل القاعدة الأساسية للتنمية النقابية، كما أن التنمية النقابية تشكل الأساس العملي لتحقيق التنمية القومية الشاملة.

2. أن التطوير النقابي عملية منظمة ذات جوانب متعددة "اقتصادية - اجتماعية - فنية- إدارية"، تتكامل فيها الجهود المركزية والمحلية والرسمية وغير الرسمية.

3. هناك قصور في بعض الجوانب الإدارية المتعلقة بحماية التطوير النقابي، والتي من أهمها:-
- عدم وضوح أهداف وسياسات التطوير الإداري لدى القيادات النقابية المحلية.
 - عدم إدراك القيادات النقابية لبعض المجالات الهامة لتطوير الأداء النقابي.
 - مركزية القرارات النقابية المتعلقة بالتطوير النقابي، كذلك تعدد الأجهزة الرقابية.

أما أهم توصيات الدراسة فكانت:

1. حسن اختيار القيادات النقابية الموجودة باللجان النقابية.
2. إتاحة الفرصة للقيادات النقابية المختلفة للاشتراك في المراحل الأساسية لعملية صنع القرارات.
3. الدراسة والاهتمام بتحديد المشكلات العمالية التي يعاني منها المجتمع المحلي.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1 . دراسة (Chin-Feng Wu, 2005) :

"**مدرسي المدارس الثانوية، معرفة رؤية المعلمين في الانضمام والمشاركة في نقابة المعلمين**", وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيفية مشاركة المعلمين في نقابات المعلمين والمعرفة بالنقاية للمعلمين في الانضمام والمشاركة فيها.

و كانت أهم نتائج الدراسة:

1. أن يكون المعلم عضواً في جمعية المعلمين هو الرابط الأهم والثابت لمهنة المعلمين في الانضمام إلى نقابات المعلمين.
2. أن أحد أسباب الانضمام لنقابة المعلمين هي حماية حقوق المعلمين وأيضاً من منطق صلاحيات النقابة بالتفاوض والإضراب.

أما أهم توصيات الدراسة فكانت:

1. توضيح المزايا التي سيحصل عليها المشتركون في النقابات.
2. زيادة البرامج الترفيهية وذلك لجذب المعلمين للاشتراك في النقابة.
3. إنشاء فروع في كافة المدن وذلك لتسهيل التواصل بين الأعضاء والنقابات.

2 . دراسة (Renner, James Joseph, 2004) :

"إضراب المعلمين ماريمونت 1982 - درس في القيادة",

هدفت الدراسة إلى معرفة تاريخ نقابات المعلمين في الولايات المتحدة الأمريكية والإنجازات التي تم تحقيقها عن طريق بعض الرجال والنساء المشاركون في نقابة المعلمين ولماذا حصل الإضراب. استخدم الباحث المنهج التاريخي معتمداً على تاريخ مكتوب دستوري لرؤية إضراب المعلمين في ماريمونت، حيث كانت عينة الدراسة (50) معلم شاركوا في الإضراب.

و كانت أهم نتائج الدراسة:

1. أن الإضراب يساعد المعلم على فهم التأثير العاطفي والمستقبل الوظيفي كنتيجة تسبب بها الإضراب.

2. الأضرابات التي يمكن أن تترتب عندما تفقد علاقة المعلمين مع الإدارة الثقة والصدق والاحترام المتبادل.

أما أهم توصيات الدراسة فكانت:

1. طرح مجموعة من الاقتراحات لمنهج قابل للتطبيق من كلا الطرفين (المعلمين والإدارة) لتجنب الإضراب وتحسين علاقات المعلمين مع الإدارة والممارسات التي من الممكن من خلالها تفادي المشاكل التي يعاني فيها جميع أعضاء المجتمع المدرسي بماريونت.

3. دراسة (Fatehbab, 2001)

"الحركة النقابية العمالية في الهند وأثرها في البناء السياسي"

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم رؤية حقيقة عن الحركة النقابية العمالية في الهند وإدراك العلاقة بين الحركة النقابية المصرية والنقابية الهندية والاستفادة من تجاربها، من خلال وتناول المفاهيم التي تتناول الحركة النقابية والطبقية مع شرح مدخل تاريخي يكشف عن دور الاستعمار البريطاني وسيطرته على قوى الإنتاج، ودراسة النقابات العمالية كجماعات ضغط وكذلك التنظيم النقابي والأحزاب السياسية، وكذلك العلاقات الصناعية والتشريعات النقابية والنقابات العمالية وبناء المجتمع.

و كانت أهم نتائج الدراسة:

1. أن الحركة النقابية العمالية جاءت من خلال ايدولوجية تابعة للحركة النقابية البريطانية وأن الحركة النقابية خضعت للنظام السياسي للدولة وهو نظام حزب المؤتمر.

2. الصراع الصناعي قد استطاع أن يفرض مطالبه على الحكومات الهندية المتعاقبة من خاصية الأجور والتأمينات الاجتماعية والمعاشات.

3. لا بد من الترابط والمشاركة بين الأحزاب السياسية والنقابات العمالية حتى يستطيع المجتمع تحقيق أهدافه من خلال العاملين في الدول المختلفة.

أما أهم توصيات الدراسة فكانت:

1. دراسة النقابات العمالية كجماعات ضغط وكذلك التنظيم النقابي والأحزاب السياسية.

2. دراسة العلاقات الصناعية والتشريعات العمالية والنقابات العمالية في بناء المجتمع.

3. العمل على تقديم رؤية حقيقة على الحركة النقابية في الهند، والعمل على تطبيقها على الحركة النقابية في مصر، والاستفادة من دراستها.

4 . دراسة (Chin-wen, Liao,2000)

"العوامل المؤثرة في الأعضاء الملتمين والمشاركين في الاتحاد"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إذا كان هناك أي أثر على عوامل المشاركات والالتزام النقابي من قبل المعلمين من خلال معرفة مجموعة من التغيرات مثل демографية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في تأييدهم. واستخدم الباحث المنهج الوصفي.

و كانت أهم نتائج و توصيات الدراسة:

1. أن هناك اختلافات كبيرة بسبب الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والمؤسسة (حكومية أو أهلية) مدة العمل النقابي، ولكن لا توجد فروق بين بعدي التعليم والمشاركين والالتزام.

2. بعض عوامل معرفة وتقدير النقابة والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لها علاقة ببعض عوامل أبعاد الالتزام والمشاركة النقابية.

3. مؤسسة التعليم لها أثر إيجابي على الالتزام والمشاركة النقابية.

5 . دراسة (Manila, 1999)

"النقابات العمالية والإنتاجية "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاتحادات العمالية في تحسين الإنتاجية، التعرف على أسباب عدم تعاون العمالية مع الإدارة لزيادة الإنتاجية.

و كانت أهم نتائج الدراسة:

1. أن قوانين الاتحادات العمالية في دول شرق آسيا تمنع تجاهل الاتحادات في تحديد برامج الإنتاجية للعاملين.

2. بعض الاتحادات تعتقد أن أي برنامج للإنتاجية يعني إضافة جهد عمل لهم بدون حق وأجر مناسب.

3. دكتاتورية الإتحادات جعلت من مشاركتها محدودة لبرنامج الإنتاجية و حل مشكلاتها.

أما أهم توصيات الدراسة فكانت:-

1- يجب مشاركة الاتحادات العمالية في برامج الإنتاجية حيث أن العامل لا يستطيع زيادة إنتاجيته إلا من خلال قواعد وقوانين تلزم به بذلك.

2- يجب وضع ضريبة على كل شركة تقوم بتحديد برامج الإنتاجية منفردة، حيث أنها سوف تحدد مستوى عالي جداً حتى تتحقق أرباح من ذلك.

- 3- على الإدارة أن تشرح الفائدة للعامل من وراء هذه البرامج حتى يكتب لها النجاح.
- 4- التعاون بين المنظمة والاتحادات يجب أن يتسع ليشمل تعاون العاملين أيضاً في تحديد معدلات الأداء العادلة.
- 5- أن الوقت عامل مهم جداً لنجاح تطبيق هذا التعاون حتى يكون أكثر فعالية للمنظمات التي تطبقه.

6 . دراسة (Lorinc, John,1993 :-)

"عبور خط النقابات العمالية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يلعبه الاتحادات العمالية في كندا في ممارسات العلاقات بين العمال والمنظمات، وذلك في ضوء التناقض الشديد في هذا الوقت. حيث يتم هذا البحث في كلا من (تورonto أو شاو) على كلا من مصانع (G.M) للسيارات في (GE) مصنع المصباح الكهربائي في (أوكفيل) و (CEP) اتحاد عمال الورق. وكانت أهم نتائج الدراسة:

1. أن الاتحادات العمالية الكندية تلقى تراجع شديد لإعادة تدريب وهياكلية العمال، والتي كان يمكن لهذه التغيرات أن تساعد كندا على التناقض، بينما الاقتصاد يتعافي.
2. والمشكلة الأكبر أن الاتحاديون المسندون لا يرون في أنفسهم جزء من المشكلة، ولا يمكنهم إضافة ولو قليل من المساعدة، وكذلك نابع من كثرة المنازعات وعدم المشاركة مع المنظمة الكندية.

أما أهم توصيات الدراسة فكانت:

1. إن تشجيع الاندماج بين الاتحادات المتقدمة والاتحادات الأخرى يجعل هناك مصادر لغرس المهنة أو الاحتراف في ممارسات علاقات العمل.
2. إن الاعتماد على الاتحاديّن الشباب لابد أن يدعم بذوي الخبرات من الاتحاديّن القدامى.
3. إن التعاون بين الاتحادات العمالية والمصانع سوف يكون له مردود قوي على العاملين في تلك المصانع، مثلاً فقد أدى وقف التسريحات الوشيكة للعمال في مصنع (G.M) في (أوشوا).

7 . دراسة (Eaton, Gordon & Keefe, 1992 :)

"تأثير برامج جودة الحياة الوظيفية ونظم المشاركة على الاتحاديات النقابية "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير المشاركة من قبل الأفراد في برامج جودة الحياة الوظيفية على ولاء الأفراد للاتحادات النقابية، أثر إدراك العاملين وأعضاء الاتحادات النقابية لنظام الشكاوى على الولاء والرضا عن الاتحادات النقابية، تبيان مدى تأثير ودرجة تهديد برامج جودة الحياة الوظيفية للاتحادات النقابية. وقد تم تجميع البيانات من 4 شركات (3 شركات متماثلة لاتحاد نقابي واحد وتطبق هذه الشركات برامج جودة الحياة الوظيفية، وشركة واحدة لا تطبق برامج جودة الحياة الوظيفية) وهذه الشركات من القطاع الخاص في الولايات المتحدة الأمريكية. وتعمل هذه الشركات منذ فترات تبدأ من أربعين سنة، وقد بلغ حجم العينة 630 مفردة وتم جمع البيانات السليمة من 400 مفردة فقط بنسبة .%63.5

و كانت أهم نتائج الدراسة:

1. كلما زادت الثقة في نظام الشكاوى في المنظمة كلما قلت التهديدات التي تواجهها النقابة في برامج الجودة الوظيفية.
 2. المشاركون في برامج جودة الحياة الوظيفية أكثر رضا وظيفي من غير المشاركين.
 3. شعور المشاركين بعدالة نظام الشكاوى يؤدى إلى ولائهم لنقاباتهم.
 4. يزداد الولاء للنقابات عند كبار السن.
- أما أهم توصيات الدراسة فكانت:-
1. تعزيز المشاركة في برامج جودة الحياة الوظيفية من أجل زيادة ولائهم لنقاباتهم.
 2. العمل على مشاركة النقابات في برامج جودة الحياة الوظيفية مع الموظفين والإدارة.

٨ . دراسة (Fields & Thacker 1992)

"تأثير برامج جودة الحياة الوظيفية والاتحاديات النقابية على الشركات "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير اشتراك العمال في برامج جودة الحياة الوظيفية (QWL) على كلًا من الولاء التنظيمي وكذلك الولاء النقابي في الولايات المتحدة الأمريكية. وقد تم تجميع البيانات من مجتمع البحث على فترتين مختلفتين وذلك على أساس جغرافي، ولم يتم الاعتماد إلا على البيانات التي تم جمعها من الاستقصائيين معاً.

- وقد تم جمع البيانات من 293 عامل في أول مجموعة و 119 عامل آخر في مجموعة ثانية وكانت نسبة الردود السليمة .%75.

▪ وقد تم قياس جودة الحياة الوظيفية QWL بعض المؤشرات مثل: (الوقت المستغرق في حل المشاكل ذاتياً - فترات الراحة والاستجمام في العمل - نظافة مكان العمل - تطوير العمل - إعادة تصميم العمل - تقليل الضوضاء في العمل - مراجعة جداول وأساليب العمل دورياً - ملاحظة ورقابة العاملين).

و كانت أهم نتائج الدراسة:

1. إن الالتزام للنقابات والشركات زاد بعد الاشتراك في جهود وبرامج QWL ولكن هذا الالتزام اختلف نوعاً ما بين النقابات والشركات.

2. إن التزام أعضاء النقابات موجود أساساً تجاه النقابات والذي يتمثل في مسئوليتهم تجاهها ولائهم لها. ولكن جهود QWL قد زادت من هذا الالتزام عما سبق، على عكس من التزام المنظمات الذي لم يكن لها وجود سابقاً.

أما أهم توصيات الدراسة فكانت:-

1. ضرورة العمل على زيادة إدراك الشركات لجهود جودة الحياة الوظيفية من أجل زيادة تمسكها والتزامها اتجاه العاملين.

2. مضاعفة جهود جودة الحياة الوظيفية من أجل زيادة التزام أعضاء النقابات تجاه نقاباتهم ورفع ونسبة ولائهم لها.

9. دراسة (Gilbert, 1989):

"دور النقابات العمالية في تصميم وتقديم جودة الحياة الوظيفية"

هدفت هذه الدراسة إلى دور النقابات العمالية في تطوير وتحديث الحياة الوظيفية للعاملين، التعرف على الفرق بين المنظمات التي لها نقابات عمالية و المنظمات الأخرى التي ليس لها نقابات عمالية. وقد بني الباحث بحثه على افتراض رئيسي مؤاده أنه من الأمور المثيرة للجدل هو علاقة الإدارة بالنقابات في أمريكا الشمالية وإنجلترا لا تتوافق مع طبيعة التعاون المطلوب في مجال جودة الحياة الوظيفية.

و كانت أهم نتائج الدراسة:

1. أن الشركات التي لها نقابات عمالية مشاركة في بناء وتصميم وتنفيذ مراحل جودة الحياة الوظيفية هي أكثر ايجابية من تلك الشركات التي ليس لها نقابات عمالية، وذلك من خلال فاعلية برامج جودة الحياة الوظيفية.

أما أهم توصيات الدراسة فكانت:-

1. ضرورة إتاحة الفرصة لتدخل النقابات العمالية ومشاركتها في برامج جودة الحياة الوظيفية يضمن تفوق هذه البرامج عن المنظمات الأخرى التي ليس للنقابات دور فعال فيها.

2. وضع نظم فعالة للمشاركة في العوائد والمكافآت المادية الناتجة عن تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية.

ثالثاً: التعليق على الدراسات السابقة:

مما لا شك فيه أن للدراسات السابقة أهمية كبرى في نجاح البحث العلمي، حيث تتجه أي دراسة من خلال استرجاعها للدراسات التي تمت في هذا الموضوع والبداية من حيث انتهت تلك الدراسات. وبعد استعراض الباحث للدراسات السابقة المتاحة في هذا الموضوع والتي تم تقسيمها كما سبق توضيحه، فقد أكدت الدراسات السابقة على:

1. أهمية التوصل إلى قياس مدى مساهمة النقابات العمالية في بناء ودعم جودة الحياة الوظيفية للعاملين.

2. ضرورة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات لتهيئة المناخ الملائم للإبداع والابتكار والوصول إلى أفضل النتائج على مستوى الفرد والجامعة.

أما أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية فيمكن تحديده فيما يلي:

1. مجال التطبيق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة المتاحة، حيث سيقوم الباحث بالتطبيق على منظمة دولية تعمل في مجال تقديم الخدمات للاجئين الفلسطينيين في الشرق الأوسط مبنية على قوانين دولية والتي تساهم في تقديم المعونة إلى اللاجئين وتحسين ظروف معيشتهم، بينما قالت الدراسات السابقة على دراسات لمؤسسات محلية.

2. قامت الدراسات على النقابات من حيث المفهوم العام وتدخل النقابات السياسية في الحياة الاجتماعية، بينما تقوم الدراسة الحالية على دراسة واقع العمل النقابي ومدى رضا العاملين على النقابة.

أما ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، بالرغم من كثرة الدراسات الأجنبية التي تتولت موضوع العمل النقابي إلا أن اختلاف البيئة العربية والفلسطينية عن البيئة الأجنبية متمثلة بالبيئة الأمريكية والبريطانية ودول شرق آسيا وتايوان وأمريكا الشمالية ، وأيضاً التعرض لمعرفة الاتجاهات من قبل العاملين نحو عمل النقابة التي تمثلهم، حيث وبحدود علم الباحث لم يتم التعرض لمثل هذه الدراسات في فلسطين فهناك ندرة في الدراسات المحلية فيما يتعلق بموضوع النقابات في

فلسطين والتي تناولت مدى الرضا على النقابات العمالية وهذا يعتبر دافع ومبرر قوي لإجراء مثل هذه الدراسة.

ما سبق يتضح أن هناك حاجة لإجراء دراسة تحدد مدى رضا العاملين على العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية ومدى دعم وتأييد الموظفين للنقابة، وتحدد ما إذا كانت النقابات تؤثر إيجابياً أو سلبياً على توفير حياة كريمة للعاملين في البيئة العربية والفلسطينية وتساهم في زيادة ولاء وانتماء العاملين، مما يؤثر على إنتاجيتهم وجودة أدائهم، مما دفع الباحث إلى إجراء هذه الدراسة الميدانية، وهذا ما سيقوم به الباحث من خلال الدراسة الميدانية لاختبار صحة فروض الدراسة واختبار تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.

الفصل الرابع

الإطار العملي للبحث

- **المبحث الأول : المنهجية والإجراءات**

- إجراءات الدراسة
- أنواع ومصادر البيانات
- الأساليب الإحصائية
- إجراءات تطبيق الدراسة

- **المبحث الثاني: فحص صدق وثبات الأداة**

- صدق الاستبيان
 - ثبات الاستبيان
 - معامل ألفا كرونباخ
 - طريقة التجزئة النصفية
- **المبحث الثالث : تحليل البيانات**
- تحليل خصائص العينة
 - اختبار التوزيع الطبيعي
 - تحليل البيانات واختبار الفرضيات

المبحث الأول

المنهجية والإجراءات

١- إجراءات الدراسة:

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمع الدراسة والعينة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وفحص صدقها وثباتها، كما يتضمن هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي قام بها الباحث في تقيين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيراً المعالجات الإحصائية التي اعتمد الباحث عليها في تحليل الدراسة.

أ- منهج الدراسة:

يمكن اعتبار منهج البحث بأنه الطريقة التي يتبع الباحث خطتها، ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، وهو الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث، إضافة إلى أنه العلم الذي يعني بكيفية إجراء البحوث العلمية، حيث أن الباحث يعرف مسبقاً جوانب وأبعاد الظاهرة موضوع الدراسة من خلال إطلاعه على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، ويسعى الباحث للوصول إلى معرفة دقيقة ومفصلة حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا"، وهذا يتوافق مع المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتقديرها والوقوف على دلالاتها، وحيث أن المنهج الوصفي التحليلي يتم من خلال الرجوع للوثائق المختلفة كالكتب والصحف والمجلات وغيرها من المواد التي يثبت صدقها بهدف تحليلها للوصول إلى أهداف البحث (Saunders,2000,p 84)، فإن الباحث اعتمد على هذا المنهج للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث، ولتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضوع الدراسة.

ب- مجتمع الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في وكالة الغوث الدولية لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في غزة والبالغ عددهم 10748 موظف وموظفة مقسمين إلى التالي:

١. 129 عامل وعاملة يعملون في مكتب رئاسة غزه منهم 10 عاملين يعملون في مكتب رئاسة غزه في القدس وثلاث عاملين في مكتب القاهرة.
٢. 10619 عامل وعاملة يعملون في مكتب غزة الإقليمي ومقسمين إلى ثلاثة فئات وهم قطاع التعليم (مدرسین ومدرسات ومسيرین ومشرفات ومدراء مدارس) وعددهم 7233 وقطاع الخدمات الإدارية (الأطباء والمهندسين وواداريين وكتبة ومحاسبین ومدراء برامج) وعددهم 2364 وقطاع العمال وعددهم 1022 . (قسم شئون الموظفين في الرئاسة العامة غزه)

ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة فإن الباحث قام بأخذ عينة طبقية عشوائية لاختيار حجم العينة المراد دراستها وعمم نتائجها على مجتمع الدراسة.

ج- عينة الدراسة:

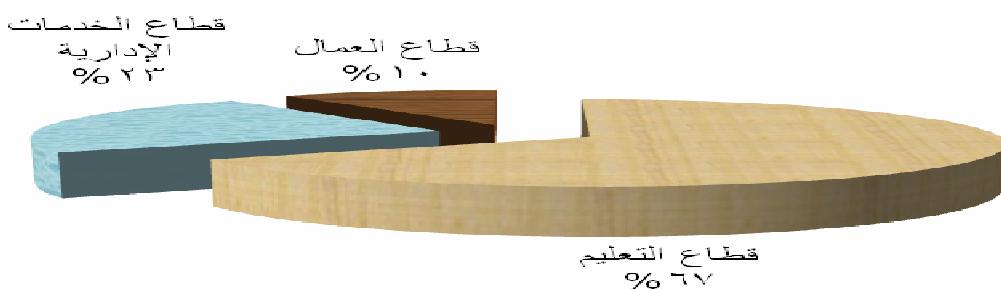
تمثلت عينة الدراسة من (370) موظف موزعين على مجتمع الدراسة، وكانت نسبة عينة الدراسة (%) 3.44 من مجتمع الدراسة البالغ (10748) موظف، واعتمد الباحث طريقة العينة الطبقية العشوائية، وقام بتوزيع (30) استبانة للعينة الاستطلاعية، وبعد التأكيد من صدق وسلامة الاستبانة تم توزيع (370) استبيان، بلغ عدد المستجيبين (360) وتم استبعاد (2) استبيان بسبب عدم تعبئة الاستبانة بشكل كامل من قبل المبحوثين، بذلك تم الحصول على كامل العينة المستهدفة وهي (358) استبيان، ومن خلال استخدام أسلوب التوزيع النسبي لتكون عينة الدراسة كما هو موضح في جدول رقم (2) كما يلي:

جدول رقم(2) توزيع عينة الدراسة حسب فئة العمل

الفئات	العدد	النسبة	حجم العينة المختارة
قطاع التعليم	7233	%67	248
قطاع الخدمات الإدارية	2471	%23	85
قطاع العمال	1044	%10	37
الإجمالي	10748	%100	370

شكل (6) يوضح اختيار عينة الدراسة حسب متغير فئة العمل

اختيار عينة الدراسة حسب متغير فئة العمل



وللوضيح ذلك ومن خلال الجدول السابق فإن عدد أفراد العينة 370 فرد وإن نسبة قطاع التعليم من مجتمع الدراسة 67% وبذلك فإن عدد أفراد العينة من قطاع التعليم سيكون ممثلاً 67% من أفراد العينة وهو 234 فرد، وإن نسبة قطاع الخدمات الإدارية من مجتمع الدراسة 23% وبذلك فإن عدد أفراد العينة من قطاع الخدمات الإدارية سيكون ممثلاً 23% من أفراد العينة وهو 85 فرد من مجتمع الدراسة، وإن نسبة قطاع العمال من مجتمع الدراسة 10% وبذلك فإن عدد أفراد العينة من قطاع العمال سيكون ممثلاً 10% من أفراد العينة وهو 37 فرد من مجتمع الدراسة. وقد تم توزيع 370 استبيان على جميع أفراد عينة الدراسة ، وتم استرداد 360 استبيانا وبعد تفحص الاستبيانات تم استبعاد استبيانين نظراً للعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان، وبذلك يكون عدد الاستبيانات الخاضعة للدراسة 358 استبيان.

2- أنواع ومصادر البيانات:

اعتمد الباحث على نوعين من البيانات:

- البيانات الأولية:

وبالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات البحث وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS (الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة Statistical Package for Social Science) بهدف الوصول لدلائل ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

- البيانات الثانوية:

تمت مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بدراسة مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا"، وأية مراجع قد يرى الباحث أنها تسهم في إثراء الدراسة بشكل علمي، وينوي الباحث من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في الدراسة، التعرف على الأسس وطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلكأخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحدث في مجال الدراسة.

- أدلة الدراسة: 3

قام الباحث بإعداد استبانة لغطية الجانب الميداني للبحث، وكانت أسئلة الاستبانة ذات نهايات مغلقة، وذلك لسهولة الإجابة عليها من قبل أفراد العينة وسهولة تحليلها، وتضمنت الاستبانة قسمين رئيسيين هما:

1. القسم الأول : يوضح الصفات الشخصية للمبحوثين وهي : الجنس، المستوى التعليمي، فئة العمل، سنوات الخدمة، الدرجة الوظيفية.
2. القسم الثاني: خصص لقياس مجالات الدراسة وتكون من (52) فقرة موزعة على أربع مجالات رئيسية هي:
 1. المجال الأول: يتناول قوانين وأنظمة العمل النقابي ومستوى رضا العاملين ويكون من 8 فقرات.
 2. المجال الثاني: يتناول درجة التمثيل النسبي للعاملين ومستوى رضا العاملين، ويكون من 8 فقرات.
 3. المجال الثالث: يتناول إنجازات النقابة ومستوى رضا العاملين، ويكون من 20 فقرة.
 4. المحور الرابع: يتناول مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا التي تخص العاملين ومستوى رضا العاملين، ويكون من 16 فقرة.

كانت الإجابات على كل فقرة مكونة من 5 إجابات حيث الدرجة "5" تعني راضي بشدة والدرجة "1" تعني غير راضي بشدة، كما هو موضح بجدول رقم (3).

جدول رقم(3) مقياس الإجابات

الدرجة	التصنيف	غير راضي بشدة	غير راضي	محايد	راضي	راضي بشدة
1	الدرجات	2	3	4	5	

-4- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Science (SPSS) وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

1. تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسوب الآلي، حسب مقياس ليكرت الخماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، 3 لا رأي، 4 موافق، 5 موافق بشدة)، ولتحديد طول فترة مقياس ليكرت الخماسي (الحدود

الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى ($4=5-1$)، ثم تقسيمه على عدد فترات المقاييس الخمسة للحصول على طول الفقرة أي ($0.8=5/4$) ، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقاييس (وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا وجدول رقم (4) يوضح أطوال الفترات كما يلي:

جدول رقم(4) أطوال الفترات

الفترة	1.80-1	غير راضي بشدة	غير راضي	محايد	راضي	5.0-4.20
التصنيف	غير راضي بشدة	غیر راضی بشدة	غير راضي	محايد	راضي	4.20-3.40

2. تم حساب التكرارات والنسبة المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.

3. المتوسط الحسابي Mean وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي (كشك، 1996، ص89) علماً بأن تفسير مدى الاستخدام أو مدى الموافقة على العبارة يتم كما سبق أوضحته في النقطة الأولى الخاصة بمرجع العمر.

4. تم استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الاستجابات وانخفضت تشتتها بين المقاييس (إذا كان الانحراف المعياري واحداً صحيحاً فأعلى فيعني عدم تركز الاستجابات وتشتتها).

5. اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.

6. معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات.

7. معادلة سبيرمان براون للثبات.

8. اختبار كولومجروف-سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا (K-S Test) اختبار t لمتوسط عينة واحدة One sample T test لمعرفة الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط الحيادي.

5- إجراءات تطبيق الدراسة:

استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة، وقد تم إعداد الاستبانة على النحو التالي:

1. إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات اللازمة من موظفي وكالة الغوث الدولية بغزة.
2. عرض الاستبانة على المشرف لإعطاء النصح والمشورة في مدى ملائمتها كأداة للدراسة.
3. تعديل الاستبانة بناءً على توصيات المشرف.
4. تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين وعددهم (11) من ذوي الخبرة والاختصاص في هذا المجال والذين قاموا بدورهم بإعطاء بعض النصائح والتعديلات على الاستبانة.
5. تم اجراء التعديلات على الإستبانة وفقاً للاحظات المحكمين.
6. تم توزيع الاستبانة على العينة الاستطلاعية، المكونة من (30) استبان، بهدف فحص صدق وثبات الأداة.
7. تم توزيع الاستبيانات الباقية على أفراد عينة الدراسة خلال شهر يونيو 2010، حيث تم توزيع (370) استبان.
8. تم استرداد عدد (360) استبان، وكان (358) استبان صالحة للتحليل.

المبحث الثاني

فحص صدق وثبات الأداة

أولاًً: صدق وثبات الاستبيان:

صدق الاستبيان يعني التأكيد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، 1995، ص429)، كما يقصد بالصدق " شمول الاستبيان لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها"(عبدات وآخرون 2001، ص179)، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة كما يلي:

صدق فقرات الاستبيان:

تم التأكيد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين.

(1) صدق المحكمين:

قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (11) عضو من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التجارة في الجامعة الإسلامية وفي جامعة الأزهر متخصصين في المحاسبة والإدارة والإحصاء وأيضاً مجموعة من النقابيين. ويوضح الملحق رقم (1) أسماء المحكمين الذين قاموا مشكورين بتحكيم أداة الدراسة. وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه. ومدى كفاية العبارات لتعطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يرون أنه ضروري من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات الأولية (الخصائص الشخصية والوظيفية المطلوبة من المبحوثين، إلى جانب مقياس ليكار特 المستخدم في الاستبيان). وتركزت توجيهات المحكمين على انتقاد طول الاستبيان حيث كانت تحتوي على بعض العبارات المتكررة، كما أن بعض المحكمين نصحوا بضرورة تقليل بعض العبارات من بعض المحاور وإضافة بعض العبارات إلى محاور أخرى.

واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبدتها المحكمون قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين، حيث تم تعديل صياغة العبارات وحذف أو إضافة البعض الآخر منها.

(2) صدق المقياس:

1-2 صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 30 مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له كما يلي:

الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: قوانين وأنظمة العمل النقابي

جدول رقم (5)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول : قوانين وأنظمة العمل النقابي

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة	مسلسل
0.009	0.406	العمل النقابي ضروري ومؤثر.	1
0.000	0.780	قوانين العمل فيما يخص العمل النقابي واضحة ومفهومة.	2
0.000	0.547	تفسح قوانين العمل المجال للعمل النقابي في المؤسسة.	3
0.000	0.870	لدي علم ودرأية بقوانين وأنظمة العمل النقابي.	4
0.000	0.790	الدستور الأساسي للعمل النقابي متاح لكل العاملين.	5
0.000	0.741	تحرص الإدارة على توضيح قوانين العمل لجميع العاملين.	6
0.000	0.847	الدستور الذي ينظم العمل النقابي كامل وليس به قصور.	7
0.000	0.754	المفاوضة الجماعية من خلال ممثليك جيدة ومؤثرة.	8

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "38" تساوي 0.312

جدول رقم (5) يبيّن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول (قوانين وأنظمة العمل النقابي) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبيّن أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.312، وبذلك تعتبر فقرات المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: درجة التمثيل النسبي للعاملين

جدول رقم (6)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني : درجة التمثيل النسبي للعاملين

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة	مسلسل
0.000	0.733	القطاعات الممثلة للعمل النقابي تحظى بتقىة العاملين.	1
0.000	0.714	الصلاحيات الممنوحة للنقابة جيدة وتغطي كافة الموظفين.	2
0.000	0.701	تتعامل النقابة بعدلة مع جميع العاملين دون النظر للقطاع التابع له.	3

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة	مسلسل
0.000	0.724	نتعامل النقابة بشفافية في طرحها للأمور الخاصة بالعاملين.	4
0.000	0.671	نموذج التمثيل النسبي الحالي للقطاعات في النقابة منصف.	5
0.000	0.719	مفهوم العمل كفريق واحد من قبل النقابة مطبق بشكل فعلي.	6
0.001	0.528	فكرة كوتة للمرأة في العمل النقابي فكرة جيدة.	7
0.010	0.403	التمثيل عادل بين الجنسين في النقابة.	8

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "38" تساوي 0.312

جدول رقم (6) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فرات المور الثاني (درجة التمثيل النسبي للعاملين) والمعدل الكلي لفتراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.312، وبذلك تعتبر فرات المور الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

الصدق الداخلي لفترات المور الثالث: إنجازات النقابة

جدول رقم (7)

الصدق الداخلي لفترات المور الثالث: إنجازات النقابة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة	مسلسل
0.002	0.465	أشعر بالارتياح أثناء تأدبة عملى نتيجة تبني النقابة لهمونا.	1
0.001	0.486	تحرص النقابة على تزويد العاملين بالمعلومات المناسبة في الوقت المناسب	2
0.000	0.529	تحرص النقابة على التعامل بعدلة مع العاملين.	3
0.001	0.488	تحرص النقابة على متابعة الحلول المتفق عليها مع إدارة المؤسسة.	4
0.000	0.682	تعمل النقابة بمهنية وموضوعية تامة.	5
0.000	0.565	إنجازات النقابة خلال العام المنصرم تتاسب مع آمال وتطلعات العاملين.	6
0.000	0.651	حققت النقابة إنجازات مرضية فيما يخص سياسة الأجور للعاملين.	7
0.000	0.589	تحرص النقابة على تزويد العاملين بالمعلومات الكافية التي تخص قضياتهم.	8
0.000	0.627	نشاطات النقابة الاجتماعية (ترفيه العائلة) متميزة.	9
0.000	0.616	ساهمت النقابة في تخفيض الضغوط النفسية عن العائلة من خلال أنشطتها الاجتماعية.	10
0.044	0.324	ساهمت النقابة في تحقيق التكافل الاجتماعي بين العاملين.	11

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
12	ساهمت مهنية العمل النقابي في تحقيق المساواة بين جميع الفئات فيما يتعلق بالتقاعد.	0.529	0.000
13	الخدمات المقدمة من النقابة مرضية ومحبولة من قبل العاملين.	0.637	0.000
14	سهولة الوصول إلى النقابة.	0.524	0.001
15	نجحت النقابة في الحد من تدخلات الأحزاب السياسية والانتماء الحزبي في عمل العاملين.	0.471	0.002
16	تعكس إنجازات النقابة صدق أعضائها بشأن الدعاية الانتخابية.	0.707	0.000
17	للنقابة دور فاعل في تحسين الحوافر المادية التي تحصل عليها.	0.494	0.001
18	للنقابة دور فاعل في تحسين الحوافر المعنوية (الرحلات الترفيهية والرعاية الصحيةالخ).	0.529	0.000
19	للنقابة دور فاعل في مساعدة جميع مراحل الحياة الوظيفية.	0.435	0.005
20	تحظى النقابة بتقنة العاملين وفقاً لإنجازاتها.	0.602	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "38" تساوي 0.312

جدول رقم (7) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث (إنجازات النقابة) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات المحور الثالث صادقة لما وضعت لقياسه حيث تراوحت قيمة معامل الإرتباط بين (0.435 و 0.707).

الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع: مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا التي تخص العاملين

جدول رقم (8)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع: مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا التي تخص العاملين

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تحرص الإدارة العليا على مشاركة النقابة بمعظم الخطط التطويرية للمنظمة.	0.516	0.001
2	تضع النقابة آراء وأفكار العاملين بعين الاعتبار عند اتخاذها للقرارات.	0.713	0.000
3	تنظم النقابة جلسات بين العاملين والإدارة العليا و المسؤولين لمناقشة التطورات.	0.587	0.000

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
4	لدى ممثلي النقابة الرغبة في تحسين الجودة والإنتاجية.	0.715	0.000
5	تقوم الإدارة العليا بالاتصال المستمر بالعاملين وحل مشاكلهم من خلال مشاركة النقابة.	0.704	0.000
6	يوجد تعاون بين النقابة والإدارة في وضع حلول لمشاكل العمل.	0.713	0.000
7	تقوم النقابة بمشاركة الإدارة العليا فيما يخص تحسين شروط الخدمة.	0.740	0.000
8	للنقابة دور فاعل في الدفاع عن حقوق العاملين.	0.716	0.000
9	للنقابة دور فاعل في المشاركة في خلق جو إشرافي فاعل على العاملين.	0.807	0.000
10	للنقابة دور فاعل في تخفيض ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين.	0.648	0.000
11	للنقابة دور فاعل بعدد جلسات مع المسؤولين لحل مشاكل العاملين.	0.821	0.000
12	للنقابة دور فاعل في توفير نظم العدالة للعاملين في العمل.	0.809	0.000
13	نجحت النقابة في انتزاع صلاحيات مرضية من قبل الإدارة.	0.618	0.000
14	نقابة العاملين تستطيع تمثيلك أمام الإدارة العليا.	0.741	0.000
15	قدرة العمل النقابي في المشاركة في صنع القرار كممثل للعاملين.	0.852	0.000
16	فرض النقابة وجودها على الإدارة العليا.	0.727	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "38" تساوي 0.312

جدول رقم (8) يبيّن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع (مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا التي تخص العاملين) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبيّن أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات المحور الثالث صادقة لما وضعت لقياسه حيث تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.516 و 0.852).

2-2 صدق الاتساق البائي لمحاور الدراسة:

جدول رقم (9)

معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبابة

المحور	محتوى المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الأول	قوانين وأنظمة العمل النقابي	0.489	0.001
الثاني	درجة التمثيل النسبي للعاملين	0.745	0.000
الثالث	إنجازات النقابة	0.911	0.000
الرابع	مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا	0.920	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "38" تساوي 0.312

جدول رقم (9) يبين معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبابة والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05 ، حيث إن مستوى الدلالة لكل محور أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.312.

ثانياً: ثبات فقرات الاستبابة :Reliability

أما ثبات أداة الدراسة فيعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات (العساف، 1995، ص430). وقد أجرى الباحث خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما طريقة ألفا كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية حيث تراوحت قيمة معامل الارتباط بين . (0.920 و 0.489)

1- معامل ألفا كرونباخ :Cronbach's Alpha

جدول رقم (10)

معامل الثبات (طريقة ولفا كرونباخ)

المحور	محتوى المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الأول	قوانين وأنظمة العمل النقابي	8	0.874
الثاني	درجة التمثيل النسبي للعاملين	8	0.826
الثالث	إنجازات النقابة	20	0.853
الرابع	مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا	16	0.885
جميع الفقرات		52	0.873

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "38" تساوي 0.312

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات و يظهر جدول رقم (10) أن معاملات الثبات مرتفعة حيث بلغت قيمة معامل الثبات 0.873 .

2- طريقة التجزئة النصفية :Split-Half Coefficient

جدول رقم (11)
معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

المحور	محتوى المحور	التجزئة النصفية			
		مستوى المعنوية	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط	عدد الفقرات
الأول	قوانين وأنظمة العمل النقابي	0.000	0.821	0.696	8
الثاني	درجة التمثيل النسبي للعاملين	0.000	0.806	0.675	8
الثالث	إنجازات النقابة	0.000	0.832	0.713	20
الرابع	مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا	0.000	0.852	0.743	16
	جميع الفقرات	0.000	0.843	0.729	52

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "38" تساوي 0.312

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل بعد وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

$$\text{معامل الثبات} = \frac{2r}{r+1}, \text{ حيث } r \text{ معامل ارتباط وقد بين جدول رقم (11)} \text{ وبين أن هناك معامل ثبات كبير نسبياً لفقرات الاستبيان حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط المصحح 0.843 .}$$

المبحث الثالث

تحليل البيانات

1. تحليل الخصائص والسمات الشخصية لعينة الدراسة

قام الباحث بتحليل البيانات الشخصية للمبحوثين، والتي تتعلق بالجنس، والمستوى التعليمي، وفئة العمل، وسنوات الخبرة، والدرجة الوظيفية، وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية.

أ - توزيع أفراد العينة حسب الجنس

جدول رقم (12)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	158	44.1
أنثى	200	55.9
المجموع	358	100.0

يبين جدول رقم (12) أن 44.1% من عينة الدراسة من " الذكور "، و 55.9% من عينة الدراسة من الإناث "ويعزّو الباحث السبب إلى أن هناك أكثر من 70% من الموظفين في سلك التعليم من الإناث ونظراً لكبر حجم قطاع المعلمين وتمثيلهم في عينة الدراسة وأيضاً تطبيق السياسة الجديدة لتشجيع المرأة على العمل في أغلب الوظائف التي تقوم بإعلانها في قطاع غزة ولجميع القطاعات.

ب - توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

جدول رقم (13)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية
ثانوية عامة وأقل	21	5.9
دبلوم متوسطة	40	11.2
بكالوريوس	260	72.6
دبلوم عالي	10	2.8
ماجستير	22	6.1
دكتوراه	5	1.4
المجموع	358	100.0

يبين جدول رقم (13) أن 5.9 % من عينة الدراسة مستواهم التعليمي "ثانوية عامة وأقل" ، و 11.2 % من عينة الدراسة مستواهم التعليمي "دبلوم متوسطة" ، و 72.6 % من عينة الدراسة مستواهم التعليمي "بكالوريوس" ، و 2.8 % من عينة الدراسة مستواهم التعليمي "دبلوم عالي" ، و 6.1 % من عينة الدراسة مستواهم التعليمي "ماجستير" ، و 1.4 % من عينة الدراسة مستواهم التعليمي "دكتوراه". ويرى الباحث أن ارتفاع نسبة الحاصلين على البكالوريوس بنسبة 72.6% تعكس الواقع الفعلي للموظفين وأن البكالوريوس هو الحد الأدنى للالتحاق في قطاع التعليم منذ الأربع سنوات الأخيرة وذلك لرفع مستوى الكادر التعليمي في وكالة الغوث الدولية بغزة.

ج- توزيع أفراد العينة حسب فئة العمل

جدول رقم (14)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير فئة العمل

فئة العمل	العدد	النسبة المئوية
قطاع معلمين	246	68.7
قطاع خدمات	84	23.5
قطاع عمال	28	7.8
المجموع	358	100.0

يبين جدول رقم (14) أن 68.7% من عينة الدراسة من "قطاع معلمين" ، و 23.5% من عينة الدراسة من "قطاع خدمات" ، و 7.8% من عينة الدراسة من "قطاع عمال".

د - توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

جدول رقم (15)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	122	34.1
من 5 لأقل من 10 سنوات	72	20.1
من 10 لأقل من 15 سنة	59	16.5
من 15 لأقل من 20 سنة	41	11.5
أكثر من 20 سنة	64	17.9
المجموع	358	100.0

يبين جدول رقم (15) أن 34.1 % من عينة الدراسة كانت سنوات الخبرة لهم "من أقل من 5 سنوات" ، و 20.1 % من عينة الدراسة تراوحت سنوات الخبرة لهم "من 5 لأقل من 10 سنوات" ، و 16.5 % من عينة الدراسة تراوحت سنوات الخبرة لهم "من 10 لأقل من 15 سنة" ، و 11.5 % من عينة الدراسة تراوحت سنوات الخبرة لهم "من 15 لأقل من 20 سنة" ، و 17.9 % من عينة الدراسة كانت سنوات الخبرة لهم "أكثر من 20 سنة" ، ويعلو الباحث سبب ارتفاع نسبة الموظفين الأقل من 5 سنوات وهي 34.1 %، لأن وكالة الغوث زادت من برامجها خلال الخمس سنوات الماضية وذلك من خلال فتح بعض البرامج مثل برنامج الطوارئ ودعم برنامج التعليم ب 1000 وظيفة للنهوض ببرنامج التعليم في العام الماضي مما زاد نسبة الموظفين الجدد (قسم شؤون الموظفين، 2010).

هـ- توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية

جدول رقم (16)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الدرجة الوظيفية

النسبة المئوية	العدد	الدرجة الوظيفية
11.8	40	7-1 درجة
68.3	231	8-10 درجة
19.8	67	11 درجة فأكثر
100.0	338	المجموع

يبين جدول رقم (16) أن 11.8 % من عينة الدراسة من تراوحة درجتهم الوظيفية من " 1-7 درجة" ، و 68.3 % من عينة الدراسة تتراوح درجتهم الوظيفية من " 8-10 درجة" ، و 19.8 % من عينة الدراسة من تراوحة درجتهم الوظيفية من " 11 درجة فأكثر".

وـ- توزيع أفراد العينة حسب الخطوة الوظيفية

جدول رقم (17)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخطوة الوظيفية

النسبة المئوية	العدد	الخطوة الوظيفية
61.2	186	1-7 خطوة
13.2	40	8-10 خطوة
25.7	78	11 خطوة فأكثر
100.0	304	المجموع

يبين جدول رقم (17) أن 61.2 % من عينة الدراسة من تراوحت الخطوة الوظيفية من "1-7 خطوة" ، و 13.2% من عينة الدراسة من تراوحت الخطوة الوظيفية من "8-10 خطوة" ، و 25.7% من عينة الدراسة من تراوحت الخطوة الوظيفية من " 11 خطوة فأكثر". ويعزو الباحث ذلك إلى ارتفاع نسبة التعيين في وكالة الغوث وزيادة الخدمات المقدمة للاجئين وذلك بسبب الظروف الخاصة الذي يمر بها قطاع غزة في السنوات الخمس الماضية.

اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمغروف- سيرنوف (Sample K-S)-1)

سنعرض اختبار كولمغروف- سيرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشرط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا. ويوضح الجدول رقم (18) نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أكبر من 0.05 (sig. > 0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

جدول رقم (18)

اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

م	عنوان المحور	عدد الفقرات	Z قيمة	قيمة مستوى الدلالة
1	قوانين وأنظمة العمل النقابي	8	1.047	0.223
2	درجة التمثيل النسبي للعاملين	8	1.260	0.084
3	إنجازات النقابة	20	0.921	0.364
4	مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا	16	1.118	0.164
	جميع الفقرات	52	0.722	0.675

2. تحليل البيانات واختبار الفرضيات :

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 (أو مستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60 %) ، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي -1.97 (أو مستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أقل من 60 %) ، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى الدلالة لها أكبر من 0.05 .

الفرضية الأولى: تؤثر قوانين وأنظمة العمل النقابي تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 على مستوى رضا العاملين.

المحور الأول: الرضا عن قوانين وأنظمة العمل النقابي

جدول رقم (19)

تحليل فقرات المحور الأول (قوانين وأنظمة العمل النقابي)

مستوى الدلالة	قيمة t	وزن في العينة	متوسط المعايير	متوسط العينة	الفقرة	مسلسل
0.000	24.223	82.00	0.862	4.100	العمل النقابي ضروري ومؤثر.	1
0.000	11.458	70.78	0.890	3.54	قوانين العمل فيما يخص العمل النقابي واضحة ومفهومة.	2
0.000	12.834	72.01	0.885	3.60	تفسح قوانين العمل المجال للعمل النقابي في المؤسسة.	3
0.001	3.349	63.80	1.073	3.19	لدي علم ودراسة بقوانين وأنظمة العمل النقابي.	4
0.009	2.608	62.91	1.054	3.15	الدستور الأساسي للعمل النقابي متاح لكل العاملين.	5
0.000	7.295	68.44	1.094	3.42	تحرص الإدارة على توضيح قوانين العمل لجميع العاملين.	6
0.362	0.912	60.95	0.985	3.05	الدستور الذي ينظم العمل النقابي كامل وليس به قصور.	7
0.000	8.504	69.16	1.019	3.46	المفاوضة الجماعية من خلال ممثليك جيدة ومؤثرة.	8
0.000	12.103	68.76	0.685	3.44	جميع الفقرات	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "357" تساوي 1.97

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم(19) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المحور الأول (قوانين وأنظمة العمل النقابي) مرتبة تنازلياً حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي :

- في الفقرة رقم " 1 " بلغ الوزن النسبي " 82.00 "% ومستوى الدلالة " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " العمل النقابي ضروري ومؤثر" ، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- في الفقرة رقم " 3 " بلغ الوزن النسبي " 72.01 "% ومستوى الدلالة " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " تفسح قوانين العمل المجال للعمل النقابي في المؤسسة" ، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

3. في الفقرة رقم "2" بلغ الوزن النسبي "70.78%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "قوانين العمل فيما يخص العمل النقابي واضحة ومفهومة"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
4. في الفقرة رقم "8" بلغ الوزن النسبي "69.16%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "المفاوضة الجماعية من خلال ممثلك جيدة ومؤثرة"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
5. في الفقرة رقم "6" بلغ الوزن النسبي "68.44%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "الإدارة تحرص على توضيح قوانين العمل لجميع العاملين"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
6. في الفقرة رقم "4" بلغ الوزن النسبي "63.80%" ومستوى الدلالة "0.001" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "أفراد العينة على علم ودرأية بقوانين وأنظمة العمل النقابي"، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
7. في الفقرة رقم "5" بلغ الوزن النسبي "62.91%" ومستوى الدلالة "0.009" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "الدستور الأساسي للعمل النقابي متاح لكل العاملين"، وهذا يعني أن هناك رأي محيد من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
8. في الفقرة رقم "7" بلغ الوزن النسبي "60.95%" ومستوى الدلالة "0.362" وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أن "الدستور الذي ينظم العمل النقابي كامل وليس به قصور"، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- وبصفة عامة يتبيّن أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول (قوانين وأنظمة العمل النقابي) تساوي 3.44، و الوزن النسبي يساوي 68.76% وهي أكبر من الوزن النسبي المحيد "60%" وقيمة t المحسوبة المطلقة تساوي 12.103 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهريًا عن درجة الحياد ويزيد عنها وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذا المجال، وهذا يعني اثبات الفرضية الأولى حيث أن هناك تأثير لقوانين وأنظمة العمل النقابي على رضا العاملين.
- وتنقق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (محمد 2008)، على أهمية وضوح قوانين العمل النقابي وفهمها من قبل العاملين لما لها من تأثير في جعل العمل المهني للنقابة جزء من العملية التنظيمية للنسق المهني.

الفرضية الثانية: يؤثر التمثيل النسبي تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 العاملين على مستوى رضا العاملين.

المحور الثاني: الرضا عن التمثيل النسبي للعاملين

جدول رقم (20)

تحليل الفقرات المحور الثاني (التمثيل النسبي العاملين)

مُسْتَوْى الدِّلَالَةِ	بِهَمَّةِ	الوزن النسبي	مُرْجَعِيَّةِ	مُقْسَطِيَّةِ	الفقرة	م.
0.000	11.611	71.84	0.965	3.59	القطاعات الممثلة للعمل النقابي تحظى بثقة العاملين.	1
0.000	6.724	66.59	0.927	3.33	الصلاحيات الممنوحة للنقابة جيدة وتغطي كافة الموظفين.	2
0.000	6.923	67.32	1.000	3.37	تعامل النقابة بعدلة مع جميع العاملين دون النظر للقطاع التابع له.	3
0.000	9.819	69.27	0.894	3.46	تعامل النقابة بشفافية في طرحها للأمور الخاصة بالعاملين.	4
0.003	2.950	63.13	1.003	3.16	نموذج التمثيل النسبي الحالي للقطاعات في النقابة منصف.	5
0.000	5.464	65.59	0.967	3.28	مفهوم العمل كفريق واحد من قبل النقابة مطبق بشكل فعلي.	6
0.000	7.817	69.16	1.109	3.46	فكرة كوتة للمرأة في العمل النقابي فكرة جيدة.	7
0.000	4.911	65.47	1.055	3.27	التمثيل عادل بين الجنسين في النقابة.	8
0.000	10.386	67.30	0.665	3.36	جميع الفقرات	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "357" تساوي 1.97

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (20) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المحور الثاني (التمثيل النسبي العاملين) مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:
1. في الفقرة رقم "1" بلغ الوزن النسبي "%71.84" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "القطاعات الممثلة للعمل النقابي تحظى بثقة العاملين" ، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

2. في الفقرة رقم "4" بلغ الوزن النسبي "%69.27" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "النقابة تعامل بشفافية في طرحها للأمور الخاصة بالعاملين" ، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

3. في الفقرة رقم "7" بلغ الوزن النسبي "69.16%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "فكرة الحصصية (كوتة) للمرأة في العمل النقابي فكرة جيدة"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
4. في الفقرة رقم "3" بلغ الوزن النسبي "67.32%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "النقابة تتعامل بعدلة مع جميع العاملين دون النظر للقطاع التابع له"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
5. في الفقرة رقم "2" بلغ الوزن النسبي "66.59%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "الصلاحيات الممنوحة للنقابة جيدة وتغطي كافة الموظفين"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
6. في الفقرة رقم "6" بلغ الوزن النسبي "65.59%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "مفهوم العمل كفريق واحد من قبل النقابة مطبق بشكل فعلي"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
7. في الفقرة رقم "8" بلغ الوزن النسبي "65.47%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "التمثيل عادل بين الجنسين في النقابة"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
8. في الفقرة رقم "5" بلغ الوزن النسبي "63.13%" ومستوى الدلالة "0.003" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "نموذج التمثيل النسبي الحالي للقطاعات في النقابة منصف"، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني (التمثيل النسبي العاملين) تساوي 3.36، و الوزن النسبي يساوي 67.30% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة المطلقة تساوي 10.385 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد ويزيد عنها وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذا المجال، وهذا يعني اثبات الفرضية الثانية حيث أن هناك تأثير للتمثيل النسبي على رضا العاملين.

وتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (درة، 2006)، على أهمية مشاركة المرأة في العمل النقابي حيث لا يتجاوز مشاركتها في تلك الدراسة عن 10% من مجموع الأعضاء الفاعلين وذلك من وجهة نظر تشجيع مشاركة المرأة وضرورة زيادة مساحة مشاركة المرأة وهذا ما أكدت عليه نتائج الدراسة الحالية من خلال رغبة المفحوصين بتعيين حصصية (كوتة) للمرأة.

الفرضية الثالثة: تؤثر منجزات النقابة تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 على مستوى رضا العاملين.

المحور الثالث: الرضا عن منجزات النقابة

جدول رقم (21)

تحليل الفقرات المحور الثالث (منجزات النقابة)

م.م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الرقم المعياري	قيمة بقعة	مستوى الدلالة
1	أشعر بالارتياح أثناء تأدية عملى نتيجة تبني النقابة لهمانا	3.54	1.054	70.84	9.725	0.000
2	تحرص النقابة على تزويد العاملين بالمعلومات المناسبة في الوقت المناسب.	3.59	0.936	71.79	11.917	0.000
3	تحرص النقابة على التعامل بعدلة مع العاملين.	3.53	0.918	70.61	10.933	0.000
4	تحرص النقابة على متابعة الحلول المتفق عليها مع إدارة المؤسسة.	3.61	0.881	72.18	13.074	0.000
5	تعمل النقابة بمهنية وموضوعية تامة.	3.41	0.915	68.27	8.550	0.000
6	إنجازات النقابة خلال العام المنصرم تتناسب مع آمال وطنطعات العاملين.	3.15	1.043	63.07	2.786	0.006
7	حققت النقابة إنجازات مرضية فيما يخص سياسة الأجور للعاملين.	3.20	1.077	64.08	3.582	0.000
8	تحرص النقابة على تزويد العاملين بالمعلومات الكافية التي تخص قضياتهم.	3.53	0.981	70.56	10.188	0.000
9	نشاطات النقابة الاجتماعية (ترفيه العائلة) متميزة.	3.22	1.021	64.47	4.141	0.000
10	ساهمت النقابة في تخفيض الضغوط النفسية عن العائلة من خلال أنشطتها الاجتماعية.	3.14	0.981	62.85	2.747	0.006
11	ساهمت النقابة في تحقيق التكافل الاجتماعي بين العاملين.	3.11	1.002	62.18	2.056	0.040
12	ساهمت النقابة في تحقيق المساواة بين جميع الفئات فيما يتعلق بالتقاعد.	3.47	0.937	69.44	9.536	0.000
13	الخدمات المقدمة من النقابة مرضية ومقبولة من قبل العاملين.	3.33	0.937	66.59	6.659	0.000

0.000	11.501	71.01	0.905	3.55	سهولة الوصول إلى النقابة.	14
0.000	5.293	66.20	1.108	3.31	نجحت النقابة في الحد من تدخلات الأحزاب السياسية والانتماء الحزبي في العمل	15
0.000	4.307	64.41	0.970	3.22	تعكس إنجازات النقابة صدق أعضائها بشأن الدعاية الانتخابية.	16
0.000	4.333	64.58	1.000	3.23	للنقابة دور فاعل في تحسين الحوافر المادية التي تحصل عليها.	17
0.000	3.643	64.02	1.045	3.20	للنقابة دور فاعل في تحسين الحوافر المعنوية (الرحلات الترفيهية والرعاية الصحية الخ).	18
0.000	3.745	63.91	0.988	3.20	للنقابة دور فاعل في مساعدة جميع مراحل الحياة الوظيفية.	19
0.000	8.667	68.27	0.903	3.41	تحطى النقابة بثقة العاملين وفقاً لإنجازاتها.	20
0.000	9.640	66.97	0.684	3.35	جميع الفقرات	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "357" تساوي 1.97

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (21) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المحور الثالث (منجزات النقابة) مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

1. في الفقرة رقم "4" بلغ الوزن النسبي "72.18%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "تحرص النقابة على متابعة الحلول المقترنة عليها مع إدارة المؤسسة"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

2. في الفقرة رقم "2" بلغ الوزن النسبي "71.79%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "تحرص النقابة على تزويد العاملين بالمعلومات المناسبة في الوقت المناسب"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

3. في الفقرة رقم "14" بلغ الوزن النسبي "71.01%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "سهولة الوصول إلى النقابة"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

4. في الفقرة رقم "1" بلغ الوزن النسبي "70.84%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "أشعر بالارتياح أثناء تأدية عملي نتيجة تبني النقابة لهمونا"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

5. في الفقرة رقم "3" بلغ الوزن النسبي "70.61%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "تحرص النقابة على التعامل بعدالة مع العاملين"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
6. في الفقرة رقم "8" بلغ الوزن النسبي "70.56%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "تحرص النقابة على تزويد العاملين بالمعلومات الكافية التي تخص قضيائهم"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
7. في الفقرة رقم "12" بلغ الوزن النسبي "69.44%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "ساهمت مهنية العمل النقابي في تحقيق المساواة بين جميع الفئات فيما يتعلق بالتقاعد"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
8. في الفقرة رقم "5" بلغ الوزن النسبي "68.27%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "تعمل النقابة بمهنية وموضوعية تامة"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
9. في الفقرة رقم "20" بلغ الوزن النسبي "68.27%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "تحظى النقابة بتقة العاملين وفقاً لإنجازاتها"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
10. في الفقرة رقم "13" بلغ الوزن النسبي "66.59%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "الخدمات المقدمة من النقابة مرضية ومحبولة من قبل العاملين"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
11. في الفقرة رقم "15" بلغ الوزن النسبي "66.20%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "نجحت النقابة في الحد من تدخلات الأحزاب السياسية والانتماء الحزبي في عمل العاملين"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
12. في الفقرة رقم "17" بلغ الوزن النسبي "64.58%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "للنقابة دور فاعل في تحسين الحوافز المادية التي تحصل عليها"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
13. في الفقرة رقم "9" بلغ الوزن النسبي "64.47%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "نشاطات النقابة الاجتماعية (ترفيه العائلة) متميزة"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

14. في الفقرة رقم "16" بلغ الوزن النسبي "64.41%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "تعكس إنجازات النقابة صدق أعضائها بشأن الدعاية الانتخابية"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
15. في الفقرة رقم "7" بلغ الوزن النسبي "64.08%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "تحقق النقابة إنجازات مرضية فيما يخص سياسة الأجور للعاملين".
16. في الفقرة رقم "18" بلغ الوزن النسبي "64.02%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "للنقابة دور فاعل في تحسين الحوافز المعنوية (الرحلات الترفيهية والرعاية الصحية الخ)" ، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
17. في الفقرة رقم "19" بلغ الوزن النسبي "63.91%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "للنقابة دور فاعل في مساعدة جميع مراحل الحياة الوظيفية" ، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
18. في الفقرة رقم "6" بلغ الوزن النسبي "63.07%" ومستوى الدلالة "0.006" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "إنجازات النقابة خلال العام المنصرم تتناسب مع آمال وتطلعات العاملين" ، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
19. في الفقرة رقم "10" بلغ الوزن النسبي "62.85%" ومستوى الدلالة "0.006" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "ساهمت النقابة في تخفيض الضغوط النفسية عن العائلة من خلال أنشطتها الاجتماعية" ، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
20. في الفقرة رقم "11" بلغ الوزن النسبي "62.18%" ومستوى الدلالة "0.040" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "ساهمت النقابة في تحقيق التكافل الاجتماعي بين العاملين" ، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث (إنجازات النقابة) تساوي 3.35، و الوزن النسبي يساوي 66.97% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة المطلقة تساوي 9.640 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد ويزيد عنها وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذا المجال، وهذا يعني اثبات الفرضية الثالثة حيث أن هناك تأثير لإنجازات النقابة على رضا العاملين.

وتفق نتجة الدراسة الحالية مع دراسة (المسحال وآخرون، 2008)، على أهمية دور النشاطات الاجتماعية والرياضية في رفع مستوى الرضا من قبل العاملين على النقابة، كما اتفقت الدراسة الحالية مع تلك الدراسة في ضرورة الاهتمام بقضايا العاملين ومتابعتها خصوصاً فيما يتعلق بسياسة الأجر والحوافز المادية والمعنوية، كما اتفقت مع دراسة (محمد، 2008)، حيث بينت الدراسة أن هناك أثراً إيجابياً للنشاط الخدمي والتكافل الاجتماعي بين العاملين والحد من التدخلات السياسية في العمل على مستوى رضاهم على النقابة.

وأختلفت مع دراسة (فتح الباب، 2001)، حيث كشفت الدراسة الحالية عن الدور الإيجابي لتحية الأحزاب السياسية عن العمل النقابي والعمل داخل مؤسسات الأونروا بينما بينت نتائج دراسة (فتح الباب، 2001) على ضرورة الترابط والمشاركة بين الأحزاب السياسية والنقابات العمالية حتى يستطيع المجتمع من تحقيق أهدافه.

الفرضية الرابعة: تؤثر مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 على مستوى رضا العاملين.

المotor الرابع: الرضا عن مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا التي تخص العاملين

جدول رقم (22)

تحليل الفقرات المحور الرابع (مشاركدة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا التي تخص العاملين)

مُسْتَوِيُّ الادْبَارِ	نِسْبَةٌ	نِسْبَةٌ أَنْسَابِيَّ	نِسْبَةٌ أَعْمَارِيَّ	مُسْتَوِيُّ احْسَانِي	الفقرة	رُمْ
0.000	4.960	64.75	0.906	3.24	تحرص الإدارة العليا على مشاركة النقابة بمعظم الخطط التطويرية للمنظمة.	1
0.000	6.416	66.31	0.931	3.32	تضع النقابة آراء وأفكار العاملين بعين الاعتبار عند اتخاذها لقرارات.	2
0.017	2.388	62.79	1.106	3.14	تنظم النقابة جلسات بين العاملين والإدارة العليا و المسئولين لمناقشة التطورات.	3
0.000	13.217	72.01	0.860	3.60	لدى ممثلي النقابة الرغبة في تحسين الجودة والإنتاجية.	4
0.002	3.181	63.41	1.013	3.17	تقوم الإدارة العليا بالاتصال المستمر بالعاملين وحل مشاكلهم من خلال مشاركة النقابة.	5
0.000	5.333	65.53	0.981	3.28	يوجد تعاون بين النقابة والإدارة في وضع حلول لمشاكل العمل	6
0.000	9.813	69.50	0.916	3.47	تقوم النقابة بمشاركة الإدارة العليا فيما يخص تحسين شروط الخدمة.	7
0.000	10.272	70.61	0.978	3.53	للنقابة دور فاعل في الدفاع عن حقوق العاملين.	8
0.000	4.681	64.92	0.993	3.25	للنقابة دور فاعل في المشاركة في خلق جو إشرافي فاعل على العاملين.	9
0.516	0.650	60.73	1.057	3.04	للنقابة دور فاعل في تخفيض ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين.	10
0.000	6.450	66.65	0.975	3.33	للنقابة دور فاعل بعدم جلسات مع المسؤولين لحل مشاكل العاملين.	11
0.000	6.450	66.65	0.975	3.33	للنقابة دور فاعل في توفير نظم العدالة للعاملين في العمل.	12

0.000	7.656	67.54	0.932	3.38	نجحت النقابة في انتزاع صلاحيات مرضية من قبل الإداره.	13
0.000	9.217	68.94	0.917	3.45	نقابة العاملين تستطيع تمثيلك أمام الإداره العليا.	14
0.000	8.136	67.82	0.909	3.39	قدرة العمل النقابي في المشاركة في صنع القرار كممثل للعاملين.	15
0.000	6.311	66.54	0.980	3.33	فرض النقابة وجودها على الإداره العليا.	16
0.000	8.468	66.54	0.731	3.33	جميع الفقرات	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "357" تساوي 1.97

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (22) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المحور الرابع (مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا التي تخص العاملين) مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

- في الفقرة رقم "4" بلغ الوزن النسبي "%72.01" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن" لدى ممثلي النقابة الرغبة في تحسين الجودة والإنتاجية" ، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- في الفقرة رقم "8" بلغ الوزن النسبي "%70.61" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن" للنقابة دور فاعل في الدفاع عن حقوق العاملين" ، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- في الفقرة رقم "7" بلغ الوزن النسبي "%69.50" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن" تقوم النقابة بمشاركة الإدارة العليا فيما يخص تحسين شروط الخدمة" ، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- في الفقرة رقم "14" بلغ الوزن النسبي "%68.94" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن" نقابة العاملين تستطيع تمثيلك أمام الإدارة العليا" ، وهذا يعني أن رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- في الفقرة رقم "15" بلغ الوزن النسبي "%67.82" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن" قدرة العمل النقابي في المشاركة في صنع القرار كممثل للعاملين" ، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- في الفقرة رقم "13" بلغ الوزن النسبي "%67.54" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن" نجحت النقابة في انتزاع صلاحيات مرضية من قبل الإداره" ، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

7. في الفقرة رقم "11" بلغ الوزن النسبي "66.65%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن" للنقاية دور فاعل بعقد جلسات مع المسؤولين لحل مشاكل العاملين"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
8. في الفقرة رقم "12" بلغ الوزن النسبي "66.65%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن" للنقاية دور فاعل في توفير نظم العدالة للعاملين في العمل"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
9. في الفقرة رقم "16" بلغ الوزن النسبي "66.54%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن" فرض النقابة وجودها على الإدارة العليا"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
10. في الفقرة رقم "2" بلغ الوزن النسبي "66.31%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن" تضع النقابة آراء وأفكار العاملين بعين الاعتبار عند اتخاذها لقرارات"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
11. في الفقرة رقم "6" بلغ الوزن النسبي "65.53%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن" يوجد تعاون بين النقابة والإدارة في وضع حلول لمشاكل العمل"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
12. في الفقرة رقم "9" بلغ الوزن النسبي "64.92%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن" للنقاية دور فاعل في المشاركة في خلق جو إشرافي فاعل على العاملين"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
13. في الفقرة رقم "1" بلغ الوزن النسبي "64.75%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن" تحرص الإدارة العليا على مشاركة النقابة بمعظم الخطط التطويرية للمنظمة"، وهذا يعني أن هناك رضا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
14. في الفقرة رقم "5" بلغ الوزن النسبي "63.41%" ومستوى الدلالة "0.002" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " تقوم الإدارة العليا بالاتصال المستمر بالعاملين وحل مشاكلهم من خلال مشاركة النقابة"، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
15. في الفقرة رقم "3" بلغ الوزن النسبي "62.79%" ومستوى الدلالة "0.017" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن" تنظم النقابة جلسات بين العاملين والإدارة العليا و المسؤولين لمناقشة التطورات، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

16. في الفقرة رقم "10" بلغ الوزن النسبي "60.73%" ومستوى الدلالة "0.516" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "للنقابة دور فاعل في تخفيض ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين"، وهذا يعني أن هناك حيادبة في رأي أفراد العينة .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الرابع (مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا التي تخص العاملين) تساوي 3.33، و الوزن النسبي يساوي 8.468% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة المطافقة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد ويزيد عنها وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذا المجال، وهذا يعني اثبات الفرضية الرابعة حيث أن هناك تأثير لمشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على رضا العاملين.

وتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (الرئيس، 1996)، على أهمية أهمية تنمية النقابيين لما لها من أثر إيجابي في تحقيق التنمية القومية الشاملة، وعلى أهمية اختيار القيادات النقابية الممثلة للقطاعات لما له من دور فاعل في رفع مستوى الرضا لدى العاملين نحو العمل النقابي. كما تتفق مع دراسة (شين فينيق واي، 2005) في الدور الفاعل للنقابة في الدفاع عن حقوق العاملين وحمايتها، كما تتفق مع دراسة كل من (مانيلا، 1999) ودراسة(جيبلرت، 1989) في قدرة ممثلي النقابة على تحسين الجودة والإنتاجية لما تلعب النقابة من دور فاعل في هذا المجال لا يمكن تعويضه بالعمل الفردي.

تحليل محاور الدراسة: مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا"

جدول رقم (23)

تحليل محاور الدراسة (مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا")

مستوى الدلالة	قيمة t	الوزن النسبي	الاتحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور	مسلسل
0.000	12.103	68.76	0.685	3.44	قوانين وأنظمة العمل النقابي	1
0.000	10.386	67.30	0.665	3.36	درجة التمثيل النسبي للعاملين	2
0.000	9.640	66.97	0.684	3.35	إنجازات النقابة	3
0.000	8.468	66.54	0.731	3.33	مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا	4
0.000	10.893	67.16	0.622	3.36	جميع المحاور	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "357" تساوي 1.97

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (23) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في محاور الدراسة والتي تعبر عن (مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا) مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لكل محور، ويتبين أن المتوسط الحسابي لجميع محاور الدراسة تساوي 3.36، و الوزن النسبي يساوي 67.16% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60%" وقيمة t المحسوبة المطلقة تساوي 10.893 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن هناك رضا بدرجة متوسطة من قبل العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا".

وبتحليل نتائج محاور الدراسة يتبين أن المحاور الأربع للدراسة جاءت بدرجة متوسطة ومتقاربة مع بعضها البعض، بيد أن قوانين وأنظمة العمل النقابي كانت الأعلى من حيث رضا العاملين من بين الدرجات الأخرى وجاء بعدها بالترتيب درجة التمثيل النسبي للعاملين، بينما جاء محور مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة بالدرجة الأخيرة.

الفرضية الخامسة: توجد فروق عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$ في استجابة المبحوثين حول مدى رضا العاملين واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس- المستوى التعليمي- فئة العمل- الخبرة -الدرجة الوظيفية).

ويتفرع من تلك الفرضيات الفرعية التالية :

5.1- توجد فروق عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$ في استجابة المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى للجنس.

جدول رقم (24)

نتائج اختبار t للفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى للجنس

المحور	الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
قوانين وأنظمة العمل النقابي	ذكر	158	3.408	0.662	-0.735	0.463
	أنثى	200	3.462	0.704	-	
درجة التمثيل النسبي للعاملين	ذكر	158	3.211	0.714	-3.967	0.000
	أنثى	200	3.486	0.597	-	
إنجازات النقابة	ذكر	158	3.202	0.747	-3.664	0.000
	أنثى	200	3.464	0.606	-	
مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا	ذكر	158	3.188	0.808	-3.237	0.001
	أنثى	200	3.437	0.645	-	
جميع المحاور	ذكر	158	3.231	0.680	-3.494	0.001
	أنثى	200	3.459	0.554	-	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية "356" تساوي 1.97

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى للجنس، ويتبع من جدول رقم (24) أن قيمة مستوى الدلالة للمحاور " درجة التمثيل النسبي للعاملين، إنجازات النقابة، مشاركة النقابة في اتخاذ

القرارات على مستوى الإدارة العليا تساوي 0.000 ، و 0.000 ، 0.001 على الترتيب وهي اقل من 0.05 مما يعني وجود فروق بين أفراد العينة حول تلك المحاور يعزى للجنس والفرق لصالح " الإناث ".

بينما يتبيّن انه لا توجد فروق في آراء أفراد العينة حول " قوانين وأنظمة العمل النقابي " حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة " 0.463 " وهي اكبر من 0.05

وبصفة عامة يتبيّن أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي 0.001 وهي اقل من 0.05 وقيمة t المحسوبة المطلقة تساوي 3.949 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" ، تعزي للجنس والفرق لصالح " الإناث ". وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (لوشين - وين لأيو، 2000) في أثر الجنس على رضا العاملين على العمل النقابي .

5.2- توجد فروق عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$ في استجابة المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا تعزى للمستوى التعليمي .

جدول رقم (25)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا تعزى للمستوى التعليمي

المحور	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة " F "	مستوى الدلالة
الأول	قوانين وأنظمة العمل النقابي	بين المجموعات	0.755	5	0.151	0.319	0.902
		داخل المجموعات	166.769	352	0.474	3.121	0.009
		المجموع	167.523	357			
الثاني	درجة التمثيل النسبي للعاملين	بين المجموعات	6.696	5	1.339	3.121	0.009
		داخل المجموعات	151.033	352	0.429		
		المجموع	157.729	357			
الثالث	إنجازات النقابة	بين المجموعات	9.302	5	1.860	4.156	0.001
		داخل المجموعات	157.552	352	0.448		
		المجموع	166.854	357			
الرابع	مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا	بين المجموعات	11.821	5	2.364	4.650	0.000
		داخل المجموعات	178.977	352	0.508		
		المجموع	190.798	357			
	جميع المحاور	بين المجموعات	7.109	5	1.422	3.818	0.002

المحور	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
	داخلي المجموعات	المجموع	131.086	352	0.372	357	0.05
			138.194				

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "5، 357" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.24

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى للمستوى التعليمي، والنتائج مبينة في جدول رقم (25) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة للمحاور " درجة التمثيل النسبي للعاملين، إنجازات النقابة، مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا" تساوي 0.009، و 0.001 ، 0.000 على الترتيب وهي أقل من 0.05 مما يعني وجود فروق بين أفراد العينة حول تلك المحاور يعزى للمستوى التعليمي.

وتخالف نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (لوشين-وين لأيو،2000) في أثر المستوى التعليمي على رضا العاملين على العمل النقابي، حيث أن الدراسة الحالية بينت وجود فروق بين أفراد العينة حول رضا العاملين يعزى للمستوى التعليمي بينما بينت نتائج دراسة (لوشين-وين لأيو،2000) أنه لا توجد فروق بين أفراد العينة حول رضا العاملين يعزى للمستوى التعليمي.

جدول رقم (26)

اختبار شفيه للفروق المتعددة حسب متغير المستوى التعليمي

المحور	الفرق	ثانوية عامة وأقل	دبلوم متوسطة	بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير	دكتوراه
درجة التمثيل النسبي للعاملين	ثانوية عامة وأقل					-0.340	-0.796*
	دبلوم متوسطة	0.340					-0.456
	بكالوريوس	0.495*	0.155				-0.301
	دبلوم عالي	0.446	-0.049	0.106			-0.350
	ماجستير	0.248	-0.199	-0.247	-0.093		-0.549
	دكتوراه	0.796*	0.456	0.301	0.549		0.350
	ثانوية عامة وأقل				-0.474	-0.572*	-1.226*

-0.753	-0.002	0.128	-0.098		0.474	دبلوم متوسطة	متشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الادارة العليا
-0.654	0.096	0.226		0.098	0.572*	بكالوريوس	
-0.880	-0.130		-0.226	-0.128	0.346	دبلوم عالي	
-0.750		0.130	-0.096	0.002	0.476	ماجستير	
	0.750	0.880	0.654	0.753	1.226*	دكتوراه	
-1.250*	-0.449	-0.356	-0.647*	-0.470		ثانوية عامة وأقل	جميع المحاور
-0.780	0.021	0.114	-0.176		0.470	دبلوم متوسطة	
-0.603	0.198	0.290		0.176	0.647*	بكالوريوس	
-0.894	-0.093		-0.290	-0.114	0.356	دبلوم عالي	
-0.801		0.093	-0.198	-0.021	0.449	ماجستير	
	0.801	0.894	0.603	0.780	1.250*	دكتوراه	
-1.021*	-0.362	-0.317	-0.498*	-0.366		ثانوية عامة وأقل	جميع المحاور
-0.655	0.003	0.049	-0.132		0.366	دبلوم متوسطة	
-0.522	0.136	0.181		0.132	0.498*	بكالوريوس	
-0.704	-0.046		-0.181	-0.049	0.317	دبلوم عالي	
-0.658		0.046	-0.136	-0.003	0.362	ماجستير	
	0.658	0.704	0.522	0.655	1.021*	دكتوراه	

وبين اختبار شفيه جدول رقم (26) أن الفروق بين كل من الفئة " بكالوريوس" و الفئة " ثانوية عامة فاقد" والفرق لصالح الفئة " بكالوريوس" ، كذلك توجد فروق بين كل من الفئة " دكتوراه" و الفئة "ثانوية عامة فاقد" والفرق لصالح الفئة " دكتوراه" ، بينما يتبيّن انه لا توجد فروق في آراء أفراد العينة حول " قوانين وأنظمة العمل النقابي " يعزى للمستوى التعليمي حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة " 0.902 " وهي اكبر من 0.05

وبصفة عامة يتبيّن أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 3.818 وهي اكبر من قيمة الجدولية والتي تساوي 2.24 ، كما أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي 0.002 وهي اقل من 0.05 مما بدل على وجود فروق عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين إجابات المبحوثين حول مدى

رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى للمستوى التعليمي ويبين اختبار شفيه جدول رقم (24) أن الفروق بين كل من الفئة "بكالوريوس" و الفئة "ثانوية عامة فاقد" و الفروق لصالح الفئة " بكالوريوس "، كذلك توجد فروق بين كل من الفئة "دكتوراه" و الفئة "ثانوية عامة فاقد" و الفروق لصالح الفئة " دكتوراه ".

ويعزى الباحث ذلك إلى أنه كلما زاد مستوى التعليم لدى العاملين كلما كانت الصورة لديهم أكثر وضوحاً وبالتالي درجة الرضا أعلى، كما أن الحاصلين على درجات علمية أعلى تكون لديهم الصورة أكثر وضوحاً لمدى معاناة النقابيين والجهد الذي يقومون به وبالتالي هم أكثر تقديرًا وتقييمًا لصعوبة العمل النقابي.

5.2 - توجد فروق عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$ في استجابة المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى لفئة العمل

جدول رقم (27)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى لفئة العمل

المotor	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة " F"	مستوى الدلالة
الأول	قوانين وأنظمة العمل النقابي	بين المجموعات	0.164	2	0.082	0.174	0.841
		داخل المجموعات	167.359	355	0.471	0.420	0.000
		المجموع	167.523	357	357	10.382	
الثاني	درجة التمثيل النسبي للعاملين	بين المجموعات	8.715	2	4.358	7.718	0.001
		داخل المجموعات	149.013	355	0.420	0.450	0.001
		المجموع	157.729	357	355	159.901	

مستوى الدلالة	قيمة "F"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	عنوان المحور	المحور
					المجموعات		
		357	166.854		المجموع		
0.008	4.907	2.566	2	5.133	بين المجموعات	مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا	الرابع
		0.523	355	185.665	داخل المجموعات		
		357	190.798		المجموع		
0.003	5.838	2.200	2	4.400	بين المجموعات	جميع المحاور	
		0.377	355	133.794	داخل المجموعات		
		357	138.194		المجموع		

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 335" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.02

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى لفئة العمل، والنتائج مبينة في جدول رقم (27) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة للمحاور "درجة التمثيل النسبي للعاملين، إنجازات النقابة، مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا" تساوي 0.000، 0.001 ، 0.008 على الترتيب وهي أقل من 0.05 مما يعني وجود فروق بين أفراد العينة حول تلك المحاور يعزى لفئة العمل.

جدول رقم (28)

اختبار شفيعه للفروق المتعددة حسب متغير فئة العمل

المحور	الفروق	القطاع المعلميين	القطاع خدمات	القطاع عمال	القطاع المعلميين	القطاع خدمات	القطاع عمال	القطاع عمال
درجة التمثيل النسبي للعاملين	قطاع المعلميين				إنجازات النقابة	مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا	مستوى الإدارة العليا	
	قطاع خدمات							
	قطاع عمال							
إنجازات النقابة	قطاع المعلميين				مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا			
	قطاع خدمات							
	قطاع عمال							
مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا	قطاع المعلميين							
	قطاع خدمات							
	قطاع عمال							

	-0.404	-0.452*	قطاع عمال	
0.417*	0.063		قطاع المعلمين	جميع المحاور
0.355		-0.063	قطاع خدمات	
	-0.355	-0.417*	قطاع عمال	

ويبين اختبار شفيه جدول رقم (28) أن الفروق بين كل من الفئة "قطاع عمال" و الفئة "فئة المعلمين" والفروق لصالح الفئة "فئة المعلمين".

بينما يتبيّن انه لا توجد فروق في آراء أفراد العينة حول "قوانين وأنظمة العمل النقابي" يعزى لفئة العمل حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة "0.841" وهي اكبر من 0.05

وبصفة عامة يتبيّن أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 3.818 وهي اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.02، كما أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي 0.002 وهي اقل من 0.05 مما يدل على وجود فروق عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين إجابات المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى لفئة العمل، ويبين اختبار شفيه جدول رقم (28) أن الفروق بين كل من الفئة "قطاع عمال" و الفئة "فئة المعلمين" والفروق لصالح الفئة "فئة المعلمين".

يعزو الباحث ذلك إلى أن الرؤية لدى قطاع المعلمين أكثر وضوحاً من ناحية استراتيجية العمل النقابي ومدى الصعوبات التي يواجهها النقابيين في انتزاع الحقوق من الإدارة العليا.

5.3 - توجد فروق عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$ في استجابة المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى للخبرة.

جدول رقم (29)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى للخبرة

المحور	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربيعات	درجة الحرية	متوسط المربيعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
الأول	قوانين وأنظمة العمل النقابي	بين المجموعات	0.651	4	0.163	0.344	0.848
		داخل المجموعات	166.873	353	0.473		
		المجموع	167.523	357			
الثاني	درجة التمثيل النسبي للعاملين		0.401	4	0.100	0.225	0.924

المحور	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
		المجموعات					
		داخل المجموعات	157.328	353	0.446		
		المجموع	157.729	357			
0.714	إنجازات النقابة	بين المجموعات	0.996	4	0.249	0.530	0.714
		داخل المجموعات	165.858	353	0.470		
		المجموع	166.854	357			
0.546	مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا	بين المجموعات	1.647	4	0.412	0.768	0.546
		داخل المجموعات	189.151	353	0.536		
		المجموع	190.798	357			
0.819	جميع المحاور	بين المجموعات	0.602	4	0.150	0.386	0.819
		داخل المجموعات	137.593	353	0.390		
		المجموع	138.194	357			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية 4، 353 "353" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.40

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى للخبرة، والنتائج مبينة في جدول رقم (29) والذي يبيّن أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور من المحاور "قوانين وأنظمة العمل النقابي، درجة التمثيل النسبي للعاملين، إنجازات النقابة، مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا" أكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود فروق في آراء أفراد العينة حول تلك المحاور يعزى للخبرة. وبصفة عامة يتبيّن أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 0.386 وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.40 ، كما أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي 0.819 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين إجابات المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى للخبرة.

يعزو الباحث ذلك إلى أن نجاح النقابيين في انتزاع رضا العاملين حول تلبية احتياجاتهم وفقاً لسنوات الخبرة مما يدل على قدرة النقابيين إلى الوصول إلى إرضاء جميع النقابيين بغض النظر عن سنوات الخبرة.

5.4 - توجد فروق عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$ في استجابة المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى للدرجة الوظيفية.

جدول رقم (30)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى للدرجة الوظيفية

المحور	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
الأول	قوانين وأنظمة العمل النقابي	بين المجموعات	3.023	2	1.512	3.156	0.044
		داخل المجموعات	160.482	335	0.479		
		المجموع	163.505	337			
الثاني	درجة التمثيل النسبي للعاملين	بين المجموعات	7.498	2	3.749	8.844	0.000
		داخل المجموعات	142.002	335	0.424		
		المجموع	149.500	337			
الثالث	إنجازات النقابة	بين المجموعات	5.050	2	2.525	5.611	0.004
		داخل المجموعات	150.728	335	0.450		
		المجموع	155.778	337			
الرابع	مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا	بين المجموعات	3.147	2	1.574	2.955	0.053
		داخل المجموعات	178.413	335	0.533		

مستوى الدلالة	قيمة "F"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	عنوان المحور	المحور
			337	181.561	المجموع		
0.007	5.100	1.935	2	3.871	بين المجموعات	جميع المحاور	
		0.380	335	127.143	داخل المجموعات		
			337	131.014	المجموع		

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 335" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.02.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى للدرجة الوظيفية، والنتائج مبينة في جدول رقم (30) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة للمحاور "قوانين وأنظمة العمل النقابي، درجة التمثيل النسبي للعاملين، إنجازات النقابة" تساوي 0.044، و 0.000 ، 0.004 على الترتيب وهي أقل من 0.05 مما يعني وجود فروق بين أفراد العينة حول تلك المحاور يعزى للدرجة الوظيفية.

جدول رقم (31)

اختبار شفهي للفرق المتعددة حسب متغير الدرجة الوظيفية

المحور	الفروق	درجة 7-1	درجة 10-8	درجة 11 فأكثر
قوانين وأنظمة العمل النقابي	-0.371*	-0.468*		
	0.096		0.468*	درجة 10-8
		-0.096	0.371*	درجة 11 فأكثر
درجة التمثيل النسبي للعاملين	-0.358*	-0.383		
	0.025		0.383*	درجة 10-8
		-0.025	0.358*	درجة 11 فأكثر
إنجازات النقابة	-0.331*	-0.281*		
	-0.050		0.281*	درجة 10-8
		0.050	0.331*	درجة 11 فأكثر
جميع المحاور	-0.347*	-0.326*		
	-0.021		0.326*	درجة 10-8
		0.021	0.347*	درجة 11 فأكثر

ويبين اختبار شفيه جدول رقم (31) أن الفروق بين كل من الفئة " 8-10 درجة " و الفئة " 1-7 درجات " والفرق لصالح الفئة " 8-10 درجة " ، كما توجد فروق بين كل من الفئة " 11 درجة فأكثر " و الفئة " 1-7 درجات " والفرق لصالح الفئة " 11 درجة فأكثر " . بينما يتبيّن انه لا توجد فروق في آراء أفراد العينة حول " مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا " يعزى لفئة العمل حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة " 0.053 " وهي اكبر من " 0.05 ".

وبصفة عامة يتبيّن أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 0.510 وهي اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.02 ، كما أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي 0.007 وهي اقل من 0.05 مما يدل على وجود فروق عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين إجابات المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى للدرجة الوظيفية، ويبين اختبار شفيه جدول رقم (31) أن الفروق بين كل من الفئة " 8-10 درجة " و الفئة " 1-7 درجات " والفرق لصالح الفئة " 8-10 درجة " ، كما توجد فروق بين كل من الفئة " 11 درجة فأكثر " و الفئة " 1-7 درجات " والفرق لصالح الفئة " 11 درجة فأكثر " يعزى الباحث ذلك إلى أن أصحاب الدرجات العليا لديهم رضا أكثر مما يدل على أنهم أكثر قرباً وإنما بعظام الجهد التي يقوم بها النقابيين وحجم المعاناة التي يعانونها.

أسباب ودرجة الرضا عن العمل النقابي

قام الباحث بسؤال المفحوصين عن الأسباب التي يجعلهم أقل رضا عن العمل النقابي وأيضاً عن رضاهم العام وكانت الأسئلة الإستبانة كالتالي:

1. الأسباب التالية التي تجعلك أقل رضا عن أداء العمل النقابي وذلك من الأكثر تأثيراً إلى الأقل تأثيراً:-

جدول رقم (32)

الأسباب التي ينتج عنها أقل رضي عن أداء العمل النقابي

الترتيب	مجموع الدرجات	السبب
1	931	عدم تحقيق منجزات العمل النقابي لآمال وتطورات العاملين
2	1062	عدم مهنية النقابيين في طرح قضايا العاملين على الإدارة العليا
3	1199	عدم مناسبة التمثيل النسبي للقطاعات
4	1240	عدم قدرة العمل النقابي على الحد من التدخلات السياسية للنقابيين
5	1488	عدم وجود حضور للمرأة يتاسب مع عدد العاملات النساء
6	1662	عدم مناسبة قوانين العمل النقابي

يبين جدول رقم (32) الأسباب التي ينتج عنها أقل رضي عن أداء العمل النقابي وذلك من الأكثر تأثيراً إلى الأقل تأثيراً وهي كما يلي:

- عدم تحقيق منجزات العمل النقابي لآمال وتطورات العاملين وقد احتل المرتبة " الأولى "

- عدم مهنية النقابيين في طرح قضايا العاملين على الإدارة العليا وقد احتل المرتبة " الثانية "

- عدم مناسبة التمثيل النسبي للقطاعات وقد احتل المرتبة " الثالثة "

- عدم قدرة العمل النقابي على الحد من التدخلات السياسية للنقابيين وقد احتل المرتبة " الرابعة "

- عدم وجود حضور للمرأة يتاسب مع عدد العاملات النساء وقد احتل المرتبة " الخامسة "

- عدم مناسبة قوانين العمل النقابي وقد احتل المرتبة " السادسة والأخيرة "

ويفسر الباحث ذلك إلى أن الإنسان بطبيعته نهماً، ويصبو لتحسين وضعه المعيشي لنظراً لسوء الأحوال المعيشية والحرصار المفروض على قطاع غزة؛ كما يعطي ذلك مؤشراً لضرورة رفع مستوى العمل المهني لدى النقابيين، وذلك من خلال عقد دورات تدريبية للنقابيين.

2. يرجى منك تحديد مستوى رضاك العام عن أداء العمل النقابي، وذلك بوضع (X) أمام الدرجة المناسبة حيث أن (1) تمثل أدنى درجة و (5) تمثل أعلى درجة

جدول رقم(33)

مستوى رضاك العام عن أداء العمل النقابي

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الرضا
5.4	19	راضي بشدة
17.2	61	راضي
49.4	175	متوسط
21.2	75	غير راضي
6.8	24	غير راضي بشدة
المتوسط الحسابي = التقدير		3.07 = متوسط

يبين جدول رقم (33) أن المتوسط الحسابي لمستوى رضا أفراد عينة الدراسة عن أداء العمل النقابي يساوي 3.07 أي يوزن نسبي يساوي 61.4% أي أن مستوى الرضا العام عن أداء العمل النقابي متوسط. ويفسر ذلك بضرورة تكثيف الجهد من قبل النقابيين لانتزاع حقوق العاملين وتشبع رغبات وتعلمات العاملين، كما أن وجود 175 محاذ يعنى عدم وضوح الرؤية لدى المفحوصين حول بعض القضايا المطروحة عليهم، مما يعنى عدم وجود تغذية راجعة مناسبة من قبل النقابة، كما أن الرضا يبقى نسبياً ولا يمكن تحديده بشكل وثيق كباقي الأمور. وبمقارنة نتائج محاور الإستبانة بنتائج السؤالين الأخيرين المغلقين يتضح أن هناك تقارب شديد في النتائج حيث جاءت نسبة رضا العاملين لكليهما بدرجة متوسطة، مما يدعم نتائج الدراسة ويطفي عليها صفة الموضوعية والدقة، كما أن نتائج الإستبانة حول ترتيب محاورها جاءت بشكل قريب جداً من نتائج السؤال المغلق المتعلقة بترتيب أسباب عدم الرضا عن أداء العمل النقابي.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات.

- مقدمة.
- نتائج الدراسة.
- توصيات الدراسة.
- الدراسات المقترحة.

مقدمة:

يعرض الباحث في هذا الفصل ملخصاً لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وأهم التوصيات المقترحة وذلك في ضوء الأدب التربوي ونتائج الدراسة الحالية، والتي يأمل من خلالها تحقيق الهدف الرئيس للدراسة وهو التعرف على حقيقة العمل النقابي في وكالة الغوث بغزة ودرجة رضا العاملين والعمل على تعزيز النقاط الإيجابية ومعالجة نقاط الضعف والقصور.

أولاً: نتائج الدراسة:

1- فيما يتعلق بتأثير قوانين وأنظمة العمل النقابي على مستوى رضا العاملين:

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- أ العمل النقابي ضروري ومؤثر، لما له من دور فاعل في زيادة رفاهية الموظفين في وكالة الغوث وأن قوانين العمل النقابي تنسق المجال لتحسين الجودة الإنتاجية في المؤسسة.
- ب قوانين العمل فيما يخص العمل النقابي واضحة ومفهومة للعاملين، وأن الموظفين على علم ودرأية بقوانين وأنظمة العمل النقابي جاءت بدرجة متوسطة، وذلك لشح أدوات التواصل بين الموظفين والإدارة.

ج الدستور الأساسي للعمل النقابي متاح لكل العاملين، لكنه ليس واضحاً بشكل جيد وذلك لوجود بعض البنود التي تستدعي شرح مفصل لها وهذا غير متاح في الوقت الحالي.

د يوجد رضا عام بدرجة متوسطة من قبل العاملين في وكالة الغوث الدولية بغزة حول قوانين وأنظمة العمل النقابي، أي أن أفراد العينة يشعرون بالرضا حول غالبية فقرات هذا المجال فيما عدا الفقرة "أفراد العينة على علم ودرأية بقوانين وأنظمة العمل النقابي". والفقرة "الدستور الأساسي للعمل النقابي متاح لكل العاملين ، حيث أن مستوى رضا العاملين حولهم جاء ضعيفاً مقارنةً بباقي فقرات المجال.

2- فيما يتعلق بتأثير التمثيل النسبي على مستوى رضا العاملين:

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- أ القطاعات الممثلة للعمل النقابي تحظى بثقة العاملين، مما يدل على نجاح القطاعات الممثلة للعمل النقابي في إشباع رغبات جميع الفئات من العاملين وذلك بسبب العدالة في التمثيل النسبي.
- ب انطباع العاملين اتجاه النقابة التي تمثلهم جاء بشكل ايجابي وذلك للشفافية التي تتمتع بها النقابة في طرحها للأمور الخاصة بالعاملين.

ج فكرة حচصية (كوتة) للمرأة في العمل النقابي فكرة جيدة وذلك بسبب الارتفاع المتزايد لأعداد الموظفين الإناث ، هذا يستدعي رفع نسبة تمثيل المرأة في العمل النقابي بما يتناسب مع حجم هذه الشريحة من العاملين داخل المؤسسة.

د جاء رضا العاملين اتجاه ممثلي النقابة بشكل جيد وذلك بسبب العدالة التي تتمتع بها النقابة اتجاه جميع العاملين دون النظر للقطاع التابع له ، مما عكس راحة نفسية والشعور بالأمن الوظيفي.

ه رضا العاملين حول تجسيد مفهوم العمل كفريق واحد من قبل النقابة جاء بدرجة متوسطة، مما يستدعي مضاعفة الجهد من أجل التعاون والعمل بروح الفريق والذي يطفي بدوره نوع من القوة والقدرة على انتزاع الحقوق.

و يوجد رضا عام بدرجة متوسطة من قبل العاملين في وكالة الغوث الدولية بغزة حول التمثيل النسبي للقطاعات في النقابة، أي أن أفراد العينة يشعرون بالرضا حول غالبية فقرات هذا المجال فيما عدا الفقرة " التمثيل عادل بين الجنسين في النقابة " والفقرة " نموذج التمثيل النسبي الحالي للقطاعات في النقابة منصف " حيث أن مستوى رضا العاملين حولهم جاء ضعيفاً مقارنة بباقي فقرات المجال.

3- فيما يتعلق بتأثير منجزات النقابة على مستوى رضا العاملين:

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي :

أ مستوى الرضا لدى العاملين اتجاه النقابة جاء بدرجة جيدة بسبب حرص النقابة على متابعة الحلول المتفق عليها مع إدارة المؤسسة، وعلى تزويد العاملين بالمعلومات المناسبة في الوقت المناسب.

ب سهولة الوصول إلى النقابة، ساعد في زيادة الشعور بالارتياح لدى العاملين أثناء تأدية عملهم نتيجة تبني النقابة لهمومهم، كما تحرض النقابة على التعامل بعدلة مع العاملين و تزويد العاملين بالمعلومات الكافية التي تخص قضياتهم.

ج نجحت النقابة في الحد من تدخلات الأحزاب السياسية والانتقام الحزبي في عمل العاملين، وذلك لحرص ممثليها على توخي المصلحة العامة على المصالح الحزبية الضيقة مما كان لذلك أثراً إيجابياً في طرق قضايا العاملين بروح الفريق.

د رضا العاملين حول دور النقابة في مساعدة جميع مراحل الحياة الوظيفية جاء بدرجة ضعيفة، مما يستدعي العمل على مضاعفة الجهد في هذا المجال.

ه يوجد رضا عام بدرجة متوسطة من قبل العاملين في وكالة الغوث الدولية بغزة حول منجزات النقابة، أي أن أفراد العينة يشعرون بالرضا في غالبية فقرات هذا المجال فيما عدا الفقرة "إنجازات النقابة خلال العام المنصرم تتناسب مع آمال وطلعات العاملين" و الفقرة "ساهمت النقابة في تخفيض الضغوط النفسية عن العائلة من خلال أنشطتها الاجتماعية" و الفقرة "ساهمت النقابة في تحقيق التكافل الاجتماعي بين العاملين". حيث أن مستوى رضا العاملين حولهم جاء ضعيفاً مقارنة بباقي فقرات المجال.

ـ4 فيما يتعلق بتأثير مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى رضا العاملين:
أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

أ لدى ممثلي النقابة الرغبة في تحسين الجودة والإنتاجية، وكان دور النقابة فاعلاً في الدفاع عن حقوق العاملين.

ب تقوم النقابة بمشاركة الإدارة العليا فيما يخص تحسين شروط الخدمة، مما رفع من قدرة العمل النقابي في المشاركة في صنع القرار كممثل للعاملين، وساهم في نجاح النقابة في انتزاع صلاحيات مرضية من قبل الإدارة وبذلك أصبحت نقابة العاملين أكثر قدرة على تمثيل العاملين أمام الإدارة العليا من وجهة نظرهم.

ج رضا العاملين حول حرص الإدارة العليا على مشاركة النقابة بمعظم الخطط التطويرية للمنظمة جاء بدرجة ضعيفة.

د يوجد رضا عام بدرجة متوسطة من قبل العاملين في وكالة الغوث الدولية بغزة حول مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات، أي أن أفراد العينة يشعرون بالرضا في غالبية فقرات هذا المجال فيما عدا الفقرة " تقوم الإدارة العليا بالاتصال المستمر بالعاملين وحل مشاكلهم من خلال مشاركة النقابة" و الفقرة " تنظم النقابة جلسات بين العاملين والإدارة العليا و المسؤولين لمناقشة التطورات" و الفقرة " للنقابة دور فاعل في تخفيض ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين" حيث أن مستوى رضا العاملين حولهم جاء ضعيفاً مقارنة بباقي فقرات المجال.

ـ5 فيما يتعلق برضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا تعزى للمتغيرات الشخصية":

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

أ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن فاعلية وواقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى للجنس جاءت لصالح الإناث.

- ب** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى للمستوى التعليمي. بين الفئة "بكالوريوس" و الفئة "ثانوية عامة فاقد" و الفروق لصالح الفئة "بكالوريوس" ، كذلك توجد فروق بين كل من الفئة "دكتوراه" و الفئة "ثانوية عامة فاقد" و الفروق لصالح الفئة "دكتوراه" .
- ج** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى لفئة العمل، بين كل من الفئة "قطاع عمال" و الفئة "فئة المعلمين" و الفروق لصالح الفئة "فئة المعلمين". بينما يتبيّن انه لا توجد فروق في آراء أفراد العينة حول "قوانين وأنظمة العمل النقابي" يعزى لفئة العمل.
- د** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى للخبرة.
- ه** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا" تعزى للدرجة، و الفروق بين كل من الفئة "8-10 درجة" و الفئة "1-7 درجات" جاءت لصالح الفئة "8-10 درجة" . كما توجد فروق بين كل من الفئة "11 درجة فأكثر" و الفئة "1-7 درجات" جاءت لصالح الفئة "11 درجة فأكثر" . بينما يتبيّن أنه لا توجد فروق في آراء أفراد العينة حول "مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا" يعزى لفئة العمل.

6- فيما يتعلق بالأسباب التالية التي تجعل العاملين أقل رضي عن أداء العمل النقابي:
أظهرت نتائج الدراسة أن الأسباب التي جعلت العاملين يشعرون بعدم الرضا حول أداء العمل النقابي وذلك من الأكثر تأثيراً إلى الأقل تأثيراً كما يلي:

- أ** عدم تحقيق منجزات العمل النقابي لآمال و تطلعات العاملين وقد احتل المرتبة "الأولى".
- ب** عدم مهنية النقابيين في طرح قضايا العاملين على الإدارة العليا وقد احتل المرتبة "الثانية".
- ج** عدم مناسبة التمثيل النسبي للقطاعات وقد احتل المرتبة "الثالثة".
- د** عدم قدرة العمل النقابي على الحد من التدخلات السياسية للنقابيين وقد احتل المرتبة "الرابعة".
- ه** عدم وجود حضور للمرأة يتتناسب مع عدد العاملات النساء وقد احتل المرتبة "الخامسة".
- و** عدم مناسبة قوانين العمل النقابي وقد احتل المرتبة "السادسة والأخيرة".

توصيات الدراسة:

- من خلال نتائج الدراسة فإن الباحث يضع جملةً من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تعزيز النقاط الإيجابية و تعالج نواحي الضعف والقصور، وهي كما يلي:
1. توضيح بنود الدستور النقابي للعاملين والعمل على تطويره بما يتاسب ومتطلبات العاملين وعرضه على جميع العاملين، مما يساعد في فهم العاملين لدور النقابيين بشكل واضح.
 2. ضرورة التعامل مع فكرة حصرية (كوتة) للمرأة بشكل أكثر فاعلية وتطبيقه على ارض الواقع، وذلك لارتفاع عدد العاملين الإناث في السنوات الثلاثة الأخيرة، وذلك من خلال فرص مشاركة المرأة في العمل النقابي ليكون التمثيل عادل بين الجنسين.
 3. إخضاع النقابيين لدورات تأهيلية وورشات عمل ليكونوا أكثر مهنية عند طرح قضايا العاملين.
 4. زيادة مساحة اللقاءات بين العاملين والإدارة العليا لتضييق الهوة فيما بينهم، ووضع العاملين عند حجم المعاناة التي يعانيها النقابيين في انتزاع الحقوق.
 5. زيادة مساحة العمل الجماعي والعمل بروح الفريق بين النقابيين في جميع القطاعات.
 6. ضرورة بذل الجهد ومضاعفته لمتابعة الحد من التدخلات السياسية في العمل النقابي لما لها من أثر إيجابي في العمل بروح الفريق وتحقيق الإنجازات.
 7. العمل على بناء نوادي ترفيهية جديدة لتخفيض الضغوط على العاملين وعائلاتهم.
 8. زيادة التكافل الاجتماعي وذلك من خلال إنشاء نشاطات وخدمات تقوم على نظام التكافل الاجتماعي مثل على ذلك التأمين الصحي الخاص وبناء شقق سكنية وخدمات أخرى.
 9. زيادة اللقاءات بين النقابيين والعاملين وذلك لوضع الموظفين في كل التطورات والنشاطات.
 10. العمل على تطوير لغة التواصل بين العاملين والنقابة من خلال إنشاء بريد الكتروني وموقع تصفح للنشاطات التي تقوم بها النقابة وذلك لزيادة التغذية الراجعة.
 11. العمل الحيثي والجاد لزيادة مشاركة النقابة بالخطط التطويرية والتي ترفع من مستوى الإنتاجية والتطور المهني للعاملين على حد سواء.
 12. ضرورة اهتمام النقابيين بالاستماع لآراء العاملين ومناقشتهم وفهم وجهة نظرهم في المطالب التي تخصهم والحرص على تقديم المعلومات الكافية لهم بخصوص هذه المطالب وأخذ التغذية الراجعة منهم قبل تقديمها للإدارة العليا للمناقشة.
 13. إصدار مجلة أو نشرة دورية كل ستة أشهر توضح أهداف ورؤية النقابة، وأهم الإنجازات التي حققتها النقابة خلال هذه الفترة ورؤيتها وأهدافها المستقبلية وكيفية تحقيقها.

14. ضرورة التواصل مع النقابات والاتحادات العمالية والمهنية العالمية والدولية، ومحاولة الاستفادة من خبراتهم ومعرفة كل ما هو جديد في العمل النقابي.

15. ضرورة التواصل مع النقابات المحلية الموجودة الناشطة في قطاع غزة وتشكيل اتحاد كامل لكل النقابات المهنية والعمالية على مستوى الوطن.

الدراسات المقترحة:

1. واقع العمل النقابي في فلسطين
2. العلاقة بين العمل النقابي للمعلمين في وكالة الغوث والعمل النقابي للمعلمين في السلطة الوطنية الفلسطينية "دراسة مقارنة".
3. واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية في جميع مناطق العمليات.
4. الجدرة وأثرها على إثراء العمل النقابي.
5. أثر تأهيل وتدريب النقابيين على تحسين أدائهم.
6. دور النقابات في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في وكالة الغوث الدولية.
7. دراسة حول دستور النقابة في وكالة الغوث وسبل تطويره.

المراجع

المراجع العربية -

المراجع الأجنبية -

المراجع

أولاًً: المراجع العربية:

أ. القرآن الكريم والسنة

▪ القرآن الكريم

▪ الترمذى، محمد بن عيسى بن سوزة (سنن الترمذى)، حديث رقم (1954).

ب. المراجع

▪ أبو شيخة، نادر أحمد، (إدارة الموارد البشرية، إطار نظري وحالات عملية) ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010م.

▪ بديري، موسى، (تطور الحركة العمالية العربية في فلسطين)، مجموعة الوثائق، مجلة حيفا، العدد 15 (1979)، 1979م.

▪ برنوطي، ساعد نائف، (إدارة الموارد البشرية، إدارة الأفراد)، جامعة كاليفورنيا، لوس انجلوس، ب.ت.

▪ بشير، سليمان، (الشرق العربي في النظرية والممارسة الشبيهية).

▪ جاد الرب، سيد محمد ، (جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية)، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2008م.

▪ جاد الرب، سيد محمد، (إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية)، القاهرة، 2009م.

▪ جاد الرب، سيد محمد، (م الموضوعات إدارية متقدمة وتطبيقاتها في منظمات الأعمال الدولية)، دار الفكر العربي، القاهرة، 2009م.

▪ حسن، عماد الدين ، (مهارات العمال التقليديون)، مطبع الجامعة العمالية، القاهرة، 2001م.

▪ حميد، محمد عثمان و المعاز، حمدي أحمد، (إدارة القوى البشرية في منشآت الأعمال)، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998م.

▪ درة، عبد الباري، وآخرون، (دور النقابات والجمعيات في تنمية الموارد البشرية في الأردن)، المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية، الأردن، 2006م.

▪ شاويش، نجيب، (إدارة الموارد البشرية، إدارة الأفراد)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، 2005م.

▪ صقر، أسعد ، (الحركة العمالية في فلسطين منذ عهد الاندماج البريطاني وحتى عام 1980)

- عاشور، أحمد صقر، (ادارة القوى العاملة - الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي)، بيروت، دار النهضة العربية، م.
- عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، عبد الخالق، كايد، (البحث العلمي، مفهومه، أدواته، وأساليبه)، دار الفكر، عمان، 2001م.
- عبيدات، محمد نايل، (النقابات المهنية الأردنية، نظرية من الداخل)، إربد، مطبعة الشعب، الأردن 1999م.
- عساف، صالح حمد، (المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية)، الرياض، مكتبة العبيكان، 1995م.
- عنزي، حمود عقلة، (المفاهيم العشر في إدارة العمل النقابي، الاتحاد الوطني لطلبة الكويت)، جامعة الكويت، 2000م.
- عواضة، حسن محمد، (الإدارة المحلية وتطبيقاتها في الدول العربية) دراسة مقارنة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1983م.
- قطامش، ربحي ، (الطبقة العاملة الفلسطينية في مواجهة الكولونيالية)، 1989م.
- قطامش، ربحي، (حرية التنظيم النقابي في فلسطين)، رام الله، 2000.
- كشك، محمد بهجت، (مبادئ الإحصاء واستخداماتها في مجالات الخدمة الاجتماعية)، دار الطاعة الحرة، الإسكندرية، مصر، 1996م.
- ماهر، أحمد، (السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات)، الدار الجامعية للطبع والنشر، الإسكندرية، 2003م.
- مقداد، محمد إبراهيم، والفرا، ماجد محمد، (مناهج البحث العلمي والتحليل الإحصائي في العلوم الإدارية)، الجامعة الإسلامية، غزة، الطبعة الثانية، 2007م.
- نصار، فتحي حسن ، (تاريخ الحركة العمالية العربية الفلسطينية، 1922-1946)، 1985.
- ياسين، عبد القادر ، (تاريخ الطبقة العاملة الفلسطينية 1918-1948)، بيروت، 1980م.

ج. الرسائل العلمية

- أبوضيف، أحمد سيد، (النقابات العمالية والسلطة السياسية)، رسالة ماجستير، جامعة أسيوط، 1987م.
- اسكندراني، أيمن أحمد أنس، (دور النقابات العمالية في تنمية المجتمعات المحلية)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الزقازيق، كلية الآداب، قسم الاجتماع، 1988م.

- رئيس، محمود توفيق، (تطوير الإداري للنقابات العمالية في ضوء قيام قطاع الأعمال العام) دراسة تطبيقية على صنع القرار النقابي في بعض شركات قطاع الأعمال العام ببورسعيدي، مجلة البحوث الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، السنة الرابعة عشر، العدد الثاني، أبريل)، 1996م.
- عبد العزيز، أحمد عزمي زكي (دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين) دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، 2005.
- فتح الباب، أحمد محمد إبراهيم، (الحركة النقابية العمالية في الهند وأثرها في البناء السياسي)، رسالة ماجستير، معهد الدراسات والبحوث الآسيوية، جامعة الزقازيق، 2001.
- قودة، زكريا محمد، (التغير الاجتماعي وتطور الحركة النقابية في المجتمع المصري)، رسالة دكتوراه غير منشور، جامعة عين شمس، كلية البنات - قسم الاجتماع، 1981م.
- مسحال، أمير، وأخرون، (الرضا عن العمل لدى العاملين في وكالة الغوث من وجهة نظرهم، اتحاد الموظفين العرب في وكالة الغوث الدولية، غزة)، 2008 م.

د. الدوريات

- جعنيني، نعيم والفرح، وجيه، (منزلة المعلمين الاجتماعية كما يراها المعلمون أنفسهم في المدارس الثانوية الرسمية في الأردن)، مؤتة للبحوث والدراسات المجلد 10، عدد 5، جامعة مؤتة-الأردن، 1995م.
- عوض، أحمد، (الحركة العمالية الأردنية والتحديات الاجتماعية)، وهي دراسة مقدمة إلى منظمة العمل الدولية، عمان، الأردن، 2008.
- فرحان، اسحق أحمد وأخرون، (قياس مدى ارتباط المعلمين في الأردن بمهنة التربية والتعليم وولاءهم لها)، دراسات مجلة 9، عدد 3، جامعة اليرموك - الأردن، 1982.
- مجموعة باحثين، (إشكاليات العمل النقابي في فلسطين)، أوراق عمل قدمت في رام الله، مركز الديمقراطية وحقوق العاملين)، 1999 م.
- المفاوضة الجماعية وصياغة الإتفاقيات الجماعية، مكتب العمل الدولي، الطبعة الأولى، 1997.
- يمانى، سعيد وبوقحوس، (دراسة تحليلية للرضا المهني لدى معلمى ومعلمات التعليم العام فى مهنة التدريس بدولة البحرين)، مجلة دراسات العلوم التربوية، مجلد 23، عدد 2، 1996م.

هـ . القوانين

- قانون نقابات العمال رقم 331 لسنة 1954.
- قانون العمل الفلسطيني رقم 7 لسنة 2000م

و. المؤتمرات

- جمعية أساتذة الجامعات، تقرير ورشة عمل بعنوان (دور المؤسسات والاتحادات والنقابات الأهلية في تقوية النسيج الاجتماعي في نقابة غزة)، قاعة الروتس، فلسطين)، 2008م.
- مؤتمر النقابي الأول، (معالم في طريق العمل النقابي، تجمع النقابات المهنية الفلسطينية - محافظات غزة، فلسطين)، قطاع غزة، 2008م.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

References

a. Books

- Gary D., Human Resource Management, N.Y., Prentice Hall, 2005.
- Armstrong M., Human Resource Management Practice, kogan Page Limited, Great Britain, 8th ed, 2001.
- Randall S. S. & Sussan E. J., Human Resource Management: Positioning for the 21st Century, N.Y., 1996.
- Renner, J. J. (2004), the 1981 Mariemont Teachers' Strike: A Lesson in Leadership.
- Robert D. G. W., Hubert S. F., Human Resource Selection, N.Y., the Dryden press, 1998.
- Robert L. M. & John H. J., Personnel/ Human Resource Management, N.Y., West Publishing Co., 1988.
- Mondy R.W. , Noe M. R. , Human Resource Management Pearson , New Jersey , USA , 9th ed , 2005 .
- William B. W. & Kith D., Human Resources and Personal Management , N.Y., McGraw Hill, Irwin, 1996.

b. Thesis

- Chien-wen Liao (2000), Factors Influencing Members Commitment and Participation in the Union. Unpublished Master's Thesis. Human Resources Management:etd-0725101-185312.
- Chin-Feng Wu (2005) "High School Teachers Connipions and Participating Intentions toward Teachers Union". Unpublished Master's Thesis URN etd – 0722105-124205.
- Manila. Union and Productivity. Business World. Asia intelligence wire from ET information, Jan 14, 1999.
- Renner , J. J. (2004), The 1981 Mariemont Teachers' Strike: A Lesson in Leadership. Unpublished Doctorial Dissertation: Educational Administration, Miami University. Retrievedin15/9/2007fromhttp://www.ohiolink.edu//etd/view/egi?acc_num =miami108141966.

c. Articals

- Beth G., The impact of Union involvement on the Design and introduction of Quality of work life. Human Relations. Volume 42. November 12. 1989. PP. 1057 – 1078.
- Eaton, A.E., Gordon, M. E. & Keefe, J. H., The Impact of Quality of Work Life Programes ad grievance System Effectiveness onion Commitment, Industrial and Labor Review ,V. 45, N.3 , April 1992, PP.519-604.
- Fields. M. W. & Thacker. J. w., Influence of Quality of work life on Company and Union commitment. Academy of Management Journal. 1992. V. 35. N. 2 PP. 439- 450.
- Lornic, John. "Crossing The Line of labor". Canadian Business. Vol.66,Sep 1993, pp68-74.

d. Rules

- UNRWA Area Staff Rules.
- UNRWA Statute of Area Staff Union.

ثالثاً : مواقع انترنت

- www.unrwa.org
- [www.shrm.org/hrlinks/links.Asp? Category= 68](http://www.shrm.org/hrlinks/links.Asp?Category=68)
- www.nlrb.gov
- www.lir.msu.edu/hotlinks/ir.htm
- www.mol.gov.ps

الملحق

ملحق رقم (1): طلب تحكيم الاستبانة.

ملحق رقم (2): قائمة أسماء المحكمين.

ملحق رقم (3): الاستبانة.

ملحق رقم (1)



الجامعة الإسلامية-غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

.....
الدكتور/.....
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الموضوع / طلب تحكيم استبانة

أرجو من سعادتكم التكرم بالإطلاع على الاستبانة المرفقة والمعدة بهدف قياس " مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة" ، وتسجيل الملاحظات الخاصة بكم بخصوص الاستبانة، نظراً لخبرتكم المتراكمة في هذا المجال، ولما لرأيكم من أهمية واضحة في دعم وتنمية البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم،
وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير

الباحث / حسان محمد العرقان
ديسمبر 2009

مرفق:

- مشكلة الدراسة.
- فرضيات الدراسة.
- متغيرات الدراسة.

ملحق رقم (2)

قائمة المحكمين:

الاسم	م.	المسمى الوظيفي
د. يوسف بحر	1	أستاذ مساعد - رئيس قسم إدارة الأعمال - الجامعة الإسلامية.
د. رشدي وادي	2	أستاذ مشارك - كلية التجارة - الجامعة الإسلامية.
د. سمير صافي	3	أستاذ الاحصاء المشارك - كلية التجارة - الجامعة الإسلامية.
د. نافذ بركات	3	أستاذ مساعد في الاحصاء - كلية التجارة - الجامعة الإسلامية.
د. نهاية التلباتي	4	أستاذ مشارك - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة الأزهر.
د. وائل ثابت	5	أستاذ مساعد - مدير دائرة التعليم المستمر - جامعة الأزهر.
أ. رافت مطير	6	عضو في نقابة المحاسبين.
د. محمد مقداد	7	أستاذ مشارك - كلية الاقتصاد - الجامعة الإسلامية.
د. أيمن مراد	8	رئيس اتحاد العاملين بوكالة الغوث الدولية في رئاسة عمان.
د. شاكر رشق	9	رئيس اتحاد العاملين بوكالة الغوث الدولية في الضفة الغربية.
أ. سهيل الهندي	10	رئيس قطاع المعلمين في وكالة الغوث في مكتب غزة الإقليمي.
د. زياد مسعود	11	أستاذ مساعد في أصول التربية - وكالة الغوث

ملحق رقم (3)

الجامعة الإسلامية - غزة
كلية التجارة - الدراسات العليا
برنامج ماجستير الإدارة

الأخ الكريم / الأخ الكريمة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،

يسعدنا اختياركم ضمن عينة الدراسة التي يقوم بها الباحث في برنامج الإدارة والتي تحمل العنوان التالي:
"مدى رضا العاملين عن واقع العمل النقابي في وكالة الغوث الدولية بغزة "الأونروا"
وذلك بهدف الإطلاع على درجة رضا العاملين على النقابات، وسبل تطويرها.

الرجاء التعاون والتكرم بالإجابة على فقرات هذه الاستبانة بكل أمانة وموضوعية ومراعاة الدقة، نظراً لأهمية إجابتكم على نتائج هذه الدراسة، شاكرين جهودكم لتشجيع البحث العلمي، ودعم مسيرة العلم، علمًا بأن هذه البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

ملاحظة: سنزودكم بالنتائج التي ستتوصل إليها الدراسة إن رغبتم بذلك. وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير.
والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته
الباحث: حسان محمد العرقان

يونيو / 2010

الجزء الأول : المعلومات الشخصية :

1 - الجنس:

أنثى ذكر

2 - المستوى التعليمي:

بكالوريوس دبلوم متوسطة ثانوية عامة وأقل
 دكتوراه ماجستير دبلوم عالي

3 - فئة العمل:

قطاع عمال قطاع خدمات قطاع معلمين

4 - عدد سنوات الخبرة:

من 1 لأقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 10 إلى 15 سنة
 أكثر من 20 سنة من 15 إلى 20 سنة

5 - الدرجة الوظيفية (Grade)

6 - الخطوة الوظيفية (Step)

الجزء الثاني : المتعلق بمتغيرات الدراسة

1- العلاقة بين قوانين وأنظمة العمل النقابي ومستوى رضا العاملين.

القياس	النقطة	غير راضي بشدة	غير راضي	محايد	راضي	راضي بشدة
1	العمل النقابي ضروري ومؤثر.					
2	قوانين العمل فيما يخص العمل النقابي واضحة ومفهومة.					
3	تسخن قوانين العمل المجال للعمل النقابي في المؤسسة.					
4	لدي علم ودراءة بقوانين وأنظمة العمل النقابي.					
5	الدستور الأساسي للعمل النقابي متاح لكل العاملين.					
6	تحرص الإدارة على توضيح قوانين العمل لجميع العاملين.					
7	الدستور الذي ينظم العمل النقابي كامل وليس به قصور.					
8	المفاوضة الجماعية من خلال ممثليك جيدة ومؤثرة.					

2- العلاقة بين درجة التمثيل النسبي للعاملين ومستوى رضا العاملين.

القياس	النقطة	غير راضي بشدة	غير راضي	محايد	راضي	راضي بشدة
9	القطاعات الممثلة للعمل النقابي تحظى بثقة العاملين.					
10	الصلاحيات الممنوحة للنقابة جيدة وتغطي كافة الموظفين.					
11	تعامل النقابة بعالة مع جميع العاملين دون النظر للقطاع التابع له.					
12	تعامل النقابة بشفافية في طرحها للأمور الخاصة بالعاملين.					
13	نموذج التمثيل النسبي الحالي للقطاعات في النقابة منصف.					
14	مفهوم العمل كفريق واحد من قبل النقابة مطبق بشكل فعلي.					
15	فكرة كوتاه للمرأة في العمل النقابي فكرة جيدة.					
16	التمثيل عادل بين الجنسين في النقابة.					

3- العلاقة بين إنجازات النقابة ومستوى رضا العاملين.

القياس	الرقم	النقطة	البيان	الراسب	المحايد	راضي	غير راضي بشدة	غير راضي	غير راضي بشدة
	17		أشعر بالارتياح أشاء تأدية عملي نتيجة تبني النقابة لهمونا.						
	18		تحرص النقابة على تزويد العاملين بالمعلومات المناسبة في الوقت المناسب.						
	19		تحرص النقابة على التعامل بعدلة مع العاملين.						
	20		تحرص النقابة على متابعة الحلول المتفق عليها مع ادارة المؤسسة.						
	21		تعمل النقابة بمهنية وموضوعية تامة.						
	22		إنجازات النقابة خلال العام المنصرم تتناسب مع آمال وتطلعات العاملين.						
	23		حققت النقابة إنجازات مرضية فيما يخص سياسة الأجور للعاملين.						
	24		تحرص النقابة على تزويد العاملين بالمعلومات الكافية التي تخص قضياتهم.						
	25		نشاطات النقابة الاجتماعية (ترفيه العائلة) متميزة.						
	26		ساهمت النقابة في تخفيض الضغوط النفسية عن العائلة من خلال أنشطتها الاجتماعية.						
	27		ساهمت النقابة في تحقيق التكافل الاجتماعي بين العاملين.						
	28		ساهمت مهنية العمل النقابي في تحقيق المساواة بين جميع الفئات فيما يتعلق بالتقاعد.						
	29		الخدمات المقدمة من النقابة مرضية ومحبولة من قبل العاملين.						
	30		سهولة الوصول إلى النقابة.						
	31		نجحت النقابة في الحد من تدخلات الأحزاب السياسية والإنتماء الحزبي في عمل العاملين.						
	32		تعكس إنجازات النقابة صدق أعضائها بشأن الدعاية الانتخابية.						
	33		للنقابة دور فاعل في تحسين الحوافز المادية التي تحصل عليها.						
	34		للنقابة دور فاعل في تحسين الحوافز المعنوية (الرحلات الترفيهية والرعاية الصحية الخ).						
	35		للنقابة دور فاعل في مساعدة جميع مراحل الحياة الوظيفية.						
	36		تحظى النقابة بثقة العاملين وفقاً لإنجازاتها.						

4- العلاقة بين مشاركة النقابة في اتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا التي تخص العاملين ومستوى رضا العاملين.

القياس	النقطة	غير راضي بشدة	غير راضي	محايد	راضي	راضي بشدة
تحرص الإدارة العليا على مشاركة النقابة بمعظم الخطط التطويرية للمنظمة.	37					
تضع النقابة آراء وأفكار العاملين بعين الاعتبار عند اتخاذها للقرارات.	38					
تنظم النقابة جلسات بين العاملين والإدارة العليا و المسئولين لمناقشة التطورات.	39					
لدى ممثلي النقابة الرغبة في تحسين الجودة والإنتاجية.	40					
تقوم الإدارة العليا بالاتصال المستمر بالعاملين وحل مشاكلهم من خلال مشاركة النقابة.	41					
يوجد تعاون بين النقابة والإدارة في وضع حلول لمشاكل العمل.	42					
تقوم النقابة بمشاركة الإدارة العليا فيما يخص تحسين شروط الخدمة.	43					
للنقابة دور فاعل في الدفاع عن حقوق العاملين.	44					
للنقابة دور فاعل في المشاركة في خلق جو إشرافي فاعل على العاملين.	45					
للنقابة دور فاعل في تخفيض ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين.	46					
للنقابة دور فاعل بعقد جلسات مع المسئولين لحل مشاكل العاملين.	47					
للنقابة دور فاعل في توفير نظم العدالة للعاملين في العمل.	48					
نجحت النقابة في انتزاع صلاحيات مرضية من قبل الإدارة.	49					
نقابة العاملين تستطيع تمثيلك أمام الإدارة العليا.	50					
قدرة العمل النقابي في المشاركة في صنع القرار كممثل للعاملين.	51					
فرض النقابة وجودها على الإدارة العليا.	52					

53- من وجهة نظرك رتب الأسباب التالية التي تجعلك أقل رضا عن أداء العمل النقابي وذلك من الأكثر تأثيراً إلى الأقل تأثيراً:-

- | | |
|---|--------------------------|
| عدم مناسبة قوانين العمل النقابي. | <input type="checkbox"/> |
| عدم مناسبة التمثيل النسبي للقطاعات. | <input type="checkbox"/> |
| عدم تحقيق منجزات العمل النقابي لآمال وطلعات العاملين. | <input type="checkbox"/> |
| عدم مهنية النقابيين في طرح قضايا العاملين على الإدارة العليا. | <input type="checkbox"/> |
| عدم وجود حضور للمرأة يتناسب مع عدد العاملات النساء. | <input type="checkbox"/> |
| عدم قدرة العمل النقابي على الحد من التدخلات السياسية للنقابيين. | <input type="checkbox"/> |

54- يرجى منك تحديد مستوى رضاك العام عن أداء العمل النقابي، وذلك بوضع (X) أمام الدرجة المناسبة حيث أن (1) تمثل أدنى درجة و (5) تمثل أعلى درجة.

5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/>				